

Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen pada Konter Abian Cell Store di Kabupaten Batang Hari ditinjau dari Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Produk

Ahmad Fithoni, Akhmadi, Andi Pratama

Program Studi Manajemen, Universitas Graha Karya Muara Bulian – Jambi

Jl. Gajah Mada, Teratai Muara Bulian

Email : Ahmadfithoni69@gmail.com

Abstract

The purpose of the study was to analyze the level of consumer satisfaction at the Abian Cell Store counter in Batang Hari Regency in terms of Service Quality and Product Completeness. The research was conducted quantitatively with the number of respondents as many as 30 people by looking at the highest to lowest order of respondents' satisfaction levels on the quality of service and completeness of the products provided by the Abian Cell Counter, followed by looking at the satisfaction levels of respondents based on gender, age and education. The results showed that the level of consumer satisfaction with the Abian Cell Store counter seen from the services provided to consumers was in the Satisfied category with an index value of 3.99. Meanwhile, based on the highest level with an index value of 4.23, it is satisfied because the counter employees are alert and fast in providing services and the counter sells many brands of the products provided. Meanwhile, the lowest level of satisfaction with an index value of 3.63 is due to the attention and actions of employees towards consumer complaints. Judging from gender, it is known that those who have the highest and lowest levels of satisfaction are female consumers, seen from the age of those who have the highest level of satisfaction at the age of 21-25 years while the lowest is at the age of less than 20 years. Judging from the level of education, the highest and lowest levels of consumer satisfaction are consumers who have an equivalent high school education.

Keywords : Service Quality, Product Completeness and Consumer Satisfaction.

Abstrak

Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen pada Konter Abian Cell Store di Kabupaten Batang Hari di tinjau dari Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Produk. Penelitian dilakukan secara Deskriptif Kuantitatif dengan jumlah responden sebanyak 30 orang dengan melihat kepada urutan tertinggi hingga terendah dari tingkat kepuasan responden atas kualitas pelayanan dan kelengkapan produk yang disediakan Konter Abian Cell yang diikuti dengan melihat tingkat kepuasan responden berdasarkan Jenis Kelamin, Umur dan Pendidikan terakhir. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen atas konter Abian Cell Store dilihat dari pelayanan yang diberikan kepada konsumen berada pada kategori Puas dengan nilai Indeks sebesar 3,99. Sedangkan berdasarkan tigitatan tertinggi dengan nilai Indeks 4,23 adalah puas karena pegawai konter sigap dan cepat dalam memberikan pelayanan dan konter menjual banyak merek atas produk yang disediakan. Sementara untuk tingkat kepuasan terendah dengan nilai indeks 3,63 karena perhatian dan tindakan pegawai terhadap keluhan konsumen. Dilihat dari jenis kelamin diketahui bahwa yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi dan terendah adalah konsumen wanita, dilihat dari umur yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi pada umur 21 – 25 tahun sedangkan yang terendah berada pada umur kurang dari 20 tahun. Dilihat dari tingkat pendidikan, tingkat kepuasan konsumen tertinggi dan terendah adalah konsumen yang pendidikan SMA sederajat.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk dan Kepuasan Konsumen.



1. Pendahuluan

Semakin canggihnya teknologi digital masa kini membuat perubahan besar terhadap perkembangan dunia baik secara nyata maupun maya. Lahirnya berbagai macam teknologi digital yang semakin maju telah banyak bermunculan dan mendorong pergeseran yang disebut sebagai transformasi digital. Berbagai kalangan telah dimudahkan dalam mengakses suatu informasi melalui banyak cara serta dapat menikmati fasilitas dari teknologi digital dengan bebas dan terkendali. Teknologi digital merupakan faktor yang sangat penting diperlukan untuk kelangsungan hidup manusia pada saat ini, sehingga dewasa ini banyak dijumpai toko-toko penjualan barang-barang elektronik, contohnya konter.

Konter merupakan suatu tempat tertentu dimana dilakukan usaha jual-beli barang dalam bidang elektronik salah satu contohnya adalah Handphone. Usaha jual-beli barang elektronik pada sekarang ini mengalami kemajuan yang sangat pesat, fenomena jual-beli barang elektronik tidak hanya terjadi di kota-kota besar saja, melainkan merambah ketempat yang lainnya, sebagai salah satu contohnya di Kelurahan Teratai. Semakin bertambahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya teknologi digital. Faktor konsumen konter sebagai tolak ukur keberhasilan bisnis jual-beli barang elektronik terutama Handphone, maka kepuasan konsumen sangat perlu diperhatikan.

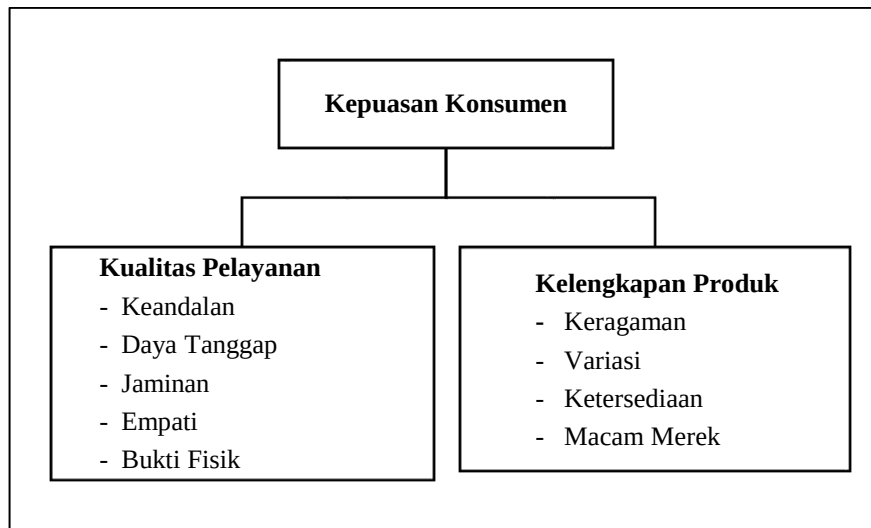
Kepuasan konsumen dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke konter yang sama. Kepuasan merupakan pengalaman yang akan mengendap didalam ingatan konsumen sehingga mempengaruhi proses pengambilan keputusan pembelian ulang produk yang sama. Pelayanan yang terbaik terletak pada keunikan dan kualitas yang ditunjukkan dari jasa yang dapat dirasakan dan dinikmati langsung oleh pelanggan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Hasilnya adalah kesetiaan pelanggan yang tinggi. Kemajuan ilmu dan teknologi mendorong masyarakat untuk menjadi lebih maju demi menaikkan kualitas hidupnya. Oleh karena itu tersedianya usaha jual-beli barang elektronik bagi masyarakat menjadi hal yang harus mendapat perhatian dari pemerintah sebagai salah satu upaya pembangunan di bidang teknologi. Kegiatan pemasaran memegang peranan yang sangat penting bagi perusahaan, karena pemasaran merupakan salah satu aktivitas pokok yang dilakukan perusahaan untuk dapat bertahan hidup, berkembang dan memperoleh laba.

Pemasaran adalah suatu sistem total dari kegiatan bisnis yang dirancang untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan barang-barang yang dapat memuaskan keinginan, baik kepada para konsumen saat ini maupun konsumen potensial. Dilihat dari segi pemasaran, kualitas pelayanan yang baik memerlukan suatu umpan balik dari masyarakat (konsumen konter) sehingga dapat dikembangkan dan diketahui faktor-faktor yang dapat memenuhi kepuasan konsumen yang bersangkutan sehingga apa yang menjadi misi dan tujuan dapat tercapai. Kualitas dapat didefinisikan sebagai totalitas dari suatu keistimewaan dan karakteristik dari suatu produk atau jasa yang menunjang kemampuan produk atau jasa tersebut untuk memuaskan dan memenuhi tersedianya semua jenis produk yang ditawarkan untuk dimiliki, dipakai atau dikonsumsi oleh konsumen yang dihasilkan oleh suatu produsen, sedangkan Engels dalam Raharjani (2008:6) mengemukakan keragaman produk merupakan kelengkapan produk yang menyangkut kedalaman, luas dan kualitas produk yang ditawarkan juga ketersediaan produk tersebut setiap saat di toko.

Konsumen memiliki tuntutan nilai yang jauh lebih besar kebutuhan, Penjualan yang bermutu tinggi dimulai dengan standar etika manajemen yang tinggi pula. Secara ekstrim dikatakan bahwa kualitas merupakan faktor dasar yang mempengaruhi pilihan konsumen untuk berbagai jenis jasa yang berkembang pesat dewasa ini. Terdapat lima indikator kualitas pelayan yang terdiri atas : Keandalan (*reliability*), Keresponsipan (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*emphaty*), Berwujud (*tangibles*). Kotler (2005:347) mengemukakan kelengkapan produk adalah dan beragam karena dihadapkan pada berbagai pilihan berupa barang maupun jasa yang dapat mereka beli. Dalam hal ini penjual harus dapat memberikan kualitas produk yang baik. Begitu pula dengan kelengkapan produk yang ditawarkan (*variety*) juga sangat mempengaruhi minat beli konsumen. Produk sebagai hasil dari kegiatan produksi yang akan mempunyai wujud tertentu, mempunyai sifat-sifat fisik tertentu. Disamping itu terdapat tenggang waktu antara saat diproduksi produk tersebut dengan dikonsumsi produk bersangkutan oleh konsumen. Penelitian ini saya lakukan di konter Abian Cell Store, karena konter ini berlokasi pada masyarakat yang ramai oleh karena itu terdapat banyak konsumen yang datang. Konter Abian Cell Store ini juga belum pernah ada penelitian analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap



kualitas pelayanan dan kelengkapan produk sebelumnya, sehingga perlu mengetahui bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan kelengkapan produk. Setelah mendengarkan beberapa pendapat konsumen dari wawancara singkat yang telah saya lakukan, terkait kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan kelengkapan produk pada Konter Abian Cell Store, saya merasa sangat tertarik untuk mengangkat permasalahan sebagai penelitian sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis **Tingkat Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan Dan Kelengkapan Produk Pada Konter Abian Cell Store Di Kelurahan Teratai Kabupaten Batanghari**".



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Kepuasan konsumen adalah keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Bila kualitas jauh di bawah harapan, maka mereka akan mengalami ketidakpuasan emosional. Menurut Kotler dan Keller dalam Supranto (2009:196) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas tetapi jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan merasa puas. Jika kinerja melebihi harapan pelanggan amat puas atau senang. Salah satu cara untuk mengukur sikap pelanggan ialah dengan menggunakan kuesioner. Organisasi bisnis atau perusahaan harus mendesain kuesioner pelanggan yang secara akurat untuk dapat memperkirakan persepsi pelanggan tentang mutu barang atau jasa serta untuk mendapatkan hasil yang sesuai di lapangan. Hasil pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dapat menunjukkan karakteristik atau atribut apa dari produk atau jasa yang membuat pelanggan tidak puas. Pimpinan harus melaksanakan koreksi atau perbaikan (Supranto, 2009).

Dikatakan untuk mendapatkan konsumen tidak sulit, tetapi yang lebih sulit mempertahankan konsumen. Mempertahankan konsumen agar tetap loyal terhadap konter adalah lebih sulit. Kepuasan konsumen merupakan faktor yang menentukan (Supranto, 2009). Ada lima faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan konsumen yaitu: Kualitas produk, Kualitas pelayanan terhadap konsumen, Komponen emosional yaitu pengaruh atau pertimbangan yang bersifat emosional dan Harga.

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Umar, 2008:65). Menurut Philip Kotler dan Keller (2015:138) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja sesuai ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja tidak sesuai dengan ekspektasi, pelanggan tidak puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Gaspers (dalam Nasution, 2008) mengatakan bahwa kepuasan konsumen sangat bergantung kepada persepsi dan harapan konsumen.



Engel, et al (dalam Mhd Rusydi, 2020:26) mengungkapkan bahwa kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan konsumen. Band (dalam Nasution, 2008) mengatakan bahwa kepuasan tercapai ketika kualitas memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen. Sebaliknya, bila kualitas tidak memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen maka kepuasan tidak tercapai. Konsumen yang tidak puas terhadap barang atau jasa yang dikonsumsi akan mencari perusahaan lain yang mampu menyediakan kebutuhannya. Dari berbagai pendapat di atas dapat disimpulkan definisi kepuasan konsumen yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang dia rasakan dengan harapannya.

Secara Umum dapat dikatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan Profit generated dalam dunia bisnis (Huryani, 2018). Secara lebih mendetail, maka bisa dijadikan sebuah indikator dari kepuasan konsumen yaitu :

1. Konsumen yang puas akan menceritakan pengalamannya kepada teman, saudara ataupun orang lain. Dengan demikian pelanggan tersebut merupakan panggilan yang baik bagi perusahaan dan perusahaan tidak perlu membayarnya.
2. Konsumen yang puas sanggup membayar produk/jasa yang digunakan dengan harta yang tinggi.
3. Konsumen yang puas akan melakukan pembelian yang berulang. Berminat berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan, fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
4. Konsumen yang puas tidak mudah tergoda untuk pindah ke produk lain/jasa lain.
5. Perusahaan yang memiliki komitmen untuk memuaskan Konsumen biasanya juga menyediakan lingkungan kerja yang baik bagi karyawannya.

Kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang diharapkan oleh konsumen agar perusahaan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen. Menurut Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono (2014:198) terdapat lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan sebagai berikut:

- Keandalan (*Reliability*), Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa melakukan kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- Daya Tanggap (*Responsiveness*), Berhubungan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- Jaminan (*Assurance*), Perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para konsumennya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah konsumen.
- Empati (*Empathy*), Menyatakan bahwa perusahaan memahami masalah para konsumennya dan bertindak demi kepentingan konsumen, serta memberikan perhatian personal kepada para konsumen dan memiliki jam operasi yang nyaman.
- Bukti Fisik (*Tangible*), Berkaitan dengan daya tarik fasilitas fisik, peralatan/perlengkapan yang lengkap, dan material yang digunakan perusahaan bersih, serta penampilan dari karyawan rapi.

Kelengkapan produk adalah tersedianya semua jenis produk yang ditawarkan untuk dimiliki, dipakai atau dikonsumsi oleh konsumen yang dihasilkan oleh suatu produsen. Produk dibeli oleh konsumen karena dapat memenuhi kebutuhan tertentu atau memberi manfaat tertentu. Kotler (2005:448) menyatakan produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke suatu pasar untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan. Konsumen akan melihat suatu produk berdasarkan pada karakteristik atau ciri, atau atribut produk dari produk tersebut. Gilbert (2006:113), "*The product is the totality of the offer which will normally include the services, store layout, merchandise. It will also include the company, and product brand name*", dapat disimpulkan bahwa produk adalah keseluruhan dari penawaran yang dilakukan secara normal oleh perusahaan kepada konsumen dalam memberikan layanan, letak toko, dan nama barang dagangannya.

Raharjani (2008:8), mengemukakan variabel kelengkapan produk meliputi keragaman barang yang dijual di suatu toko dan ketersediaan barang-barang tersebut. Indikator dari kelengkapan produk, yaitu:



- Keragaman produk yang dijual. Segala sesuatu yang dijual atau ditawarkan kepada konsumen untuk mendapatkan perhatian, dibeli, dipergunakan dan dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan konsumen. Juga merupakan kumpulan seluruh produk dan barang yang beragam untuk ditawarkan penjual kepada pembeli.
- Variasi produk yang dijual. Unit tersendiri dalam suatu unit produk yang dapat dibedakan berdasarkan ukuran, harga, penampilan, atau suatu ciri lain.
- Ketersediaan produk yang dijual. Ketersediaan produk yang akan dijual kepada konsumen yang nantinya akan menjadi stok produk yang akan dipasarkan.
- Macam merek yang tersedia. Kumpulan seluruh produk dan barang yang akan ditawarkan atau dijual kepada konsumen.

2. Metode Penelitian

2.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah penelitian Survey. Menurut Sugiono (ND Yanti, 2015) penelitian survey adalah metode penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel dari sampel yang di ambil dari populasi tertentu, teknik pengumpulan data dengan cara pengamatan (wawancara atau kuesioner) yang tidak mendalam, dan hasil penelitian cenderung untuk di generasikan.

2.2. Jenis dan Sumber Data Penelitian

Jenis data yang diperoleh yaitu berdasarkan studi kepustakaan dengan mengumpulkan data yang diperlukan, (Sugiyono: 2015) tentang jenis data yang biasanya digunakan untuk penelitian, terdiri atas Data Kualitatif adalah data yang bukan dalam bentuk angka atau tidak dapat dihitung dalam bentuk bilangan riil. Dalam penelitian ini data kualitatif diperoleh dari hasil wawancara dengan pihak pegawai dan pelanggan Konter Abian Cell Store, serta dari pihak lain yang bersangkutan dengan masalah yang diteliti dan Data Kuantitatif adalah data yang diperoleh dalam bentuk angka angka yang dapat dihitung secara matematis dan riil, data jenis ini dapat diperoleh dari kuisisioner yang dibagikan oleh mahasiswa kepada pihak yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

Sementara Sumber Data berasal dari Data Primer adalah data yang diperoleh penulis melalui observasi atau pengamatan langsung dari lokasi dan lingkungan sekitar, baik melalui melalui observasi, kuisisioner dan wawancara secara langsung dengan objek penelitian dan Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung, yaitu data yang diperoleh penulis dari dokumen- dokumen dan buku-buku literature atau sumber tertulis lain yang memberikan informasi mengenai hal-hal yang dibutuhkan dalam kegiatan penelitian.

2.3. Metode Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2015:308), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Untuk menjawab permasalahan penelitian yang tepat dan akurat, maka teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- Penelitian Kepustakaan (*Library Research*). Digunakan untuk mendapatkan teori, konsep-konsep, dan keterangan yang diperoleh dari berbagai sumber referensi seperti buku artikel ilmiah yang sesuai dengan penelitian ini. Terdapat banyak referensi pada perpustakaan penelitian yang berisi kumpulan materi yang mendalam tentang satu atau beberapa pembelajaran. Penelitian pustaka umumnya akan mencangkup sumber primer dan sumber sekunder.
- Penelitian Lapangan (*Field Research*). Yaitu mengumpulkan data dan informasi dengan cara melakukan pengamatan secara langsung ke tempat objek penelitian dengan cara;
 1. *Observasi*. Observasi digunakan untuk mengetahui secara langsung tentang kondisi di lapangan/lokasi penelitian.
 2. Teknik wawancara digunakan dengan tujuan bahwa peneliti ingin mengetahui secara mendalam hal-hal dari responden. Dalam penelitian ini, peneliti mempersiapkan daftar



pertanyaan yang akan ditanyakan kepada informan. Selain itu juga peneliti menggunakan instrumen berupa catatan kecil, serta handphone yang berfungsi untuk merekam dan memotret.

3. Angket (*kuessioner*). Merupakan teknik pengumpulan data dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden yang dijadikan sebagai sampel penelitian. Angket atau kuessioner juga merupakan salah satu bentuk instrument penelitian.

2.4. Populasi dan Sampel

- Populasi. Menurut Arikunto (2013:173) populasi adalah keseluruhan dari subjek penelitian. Jadi yang dimaksud populasi adalah individu yang memiliki sifat yang sama walaupun presentase kesamaan itu sedikit, atau dengan kata lain seluruh individu yang akan dijadikan sebagai objek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Konter Abian cell Store di Kelurahan Teratai, dimana rata-rata pelanggan yang datang dalam waktu 1 bulan atau 30 hari, yaitu sekitar 300 pelanggan. Data tersebut didapat dari hasil wawancara terhadap pimpinan Konter Abian Cell Store di Kelurahan Teratai.
- Sampel. Menurut Arikunto (2013:109) sampel adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat diwakilkan oleh seluruh populasi. Apabila jumlah responden kurang dari 100 orang maka sampel akan diambil semua, sedangkan apabila jumlah responden lebih dari 100 orang maka pengambilan sampel 10%-15% atau 20%-25% atau lebih. Metode penentuan sampel dalam penelitian ini adalah metode *accidental sampling*, peneliti mengambil sampel yang kebetulan ditemuinya pada saat itu juga sampai memenuhi target jumlah sampel. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 10% dari 300 populasi yaitu sebanyak 30 orang.

2.5. Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode analisis data Deskriptif Kuantitatif. Menurut Sugiyono (2015:207) deskriptif kuantitatif merupakan analisis data dengan cara mendiskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Metode analisis data ini termasuk kedalam salah satu jenis penelitian Kualitatif. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengungkapkan kejadian atau fakta, fenomena, variabel dan keadaan.

Menurut Sugiyono (2015:147) kegiatan analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, penyusunan data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

- Skala Likert

Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner, dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Nama skala ini diambil dari nama *Rensis Likert*, pendidik dan ahli psikolog Amerika Serikat. Menurut Arikunto (2013) Skala likert ialah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap atau persepsi responden penelitian.

Tabel 1. Skoring Atas Tanggapan Responden Penelitian

No	Rentang Skala	Skor
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2	Tidak Setuju (TS)	2
3	Cukup Setuju (CS)	3
4	Setuju (S)	4
5	Sangat Setuju (SS)	5

Sumber : Arikunto (2013)

Untuk menganalisis permasalahan diatas, digunakan skala penelitian dengan menghitung frekuensi skor setiap item pertanyaan. Menurut Umar (2015:225), menyatakan bahwa perhitungan skor setiap komponen yang diteliti dengan mengalihkan seluruh frekuensi data dengan nilai bobot.



- Rentang Skala

Skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu gejala atau fenomena pendidikan. Rentang skala digunakan untuk memberikan interpretasi terhadap penilaian konsumen. Menurut Husein Umar (2013), analisa dilakukan dengan menggunakan nilai indeks yaitu dengan nilai besarnya kelas sebagai berikut :

$$\text{Rentang Skala} = \frac{\text{Nilai Maksimum} - \text{Nilai Minimum}}{\text{Jumlah Indeks}}$$

$$\text{Rentang Skala} = \frac{5-1}{5} = \frac{4}{5} = 0,8$$

- Skala Indeks

**Tabel 2. Skala Indeks Deskriptif Kualitas Pelayanan,
Kelengkapan Produk dan Kepuasan Konsumen**

No	Nilai Indeks	Kategori Masing-masing variabel
1	$1,00 \leq X \leq 1,80$	Sangat Tidak Baik/ Lengkap/ Puas
2	$1,80 \leq X \leq 2,60$	Tidak Baik/ Lengkap/ Puas
3	$2,60 \leq X \leq 3,40$	Cukup Baik/ Lengkap/ Puas
4	$3,40 \leq X \leq 4,20$	Baik/ Lengkap/ Puas
5	$4,20 \leq X \leq 5,00$	Sangat Baik/ Lengkap/ Puas

Sumber : Arikunto (2013)

3. Hasil Penelitian

3.1. Karakteristik Responden

Pada penelitian ini, konsumen merupakan responden penelitian. Responden dalam penelitian ini terdiri dari 30 orang. Kuesioner diebarkan kepada 30 orang responden yang merupakan pelanggan Konter Abian Cell Store Kelurahan Teratai yang dijadikan objek dalam penelitian ini, maka penelitian digambarkan berdasarkan karakteristik jenis kelamin, umur, dan pendidikan terakhir.

Dari data yang terkumpul, di peroleh bahwa kebanyakan responden yang mengambil keputusan untuk menggunakan jasa konter Abian Cell Store berjenis kelamin, dapat di lihat dari tabel 3 berikut ini:

Tabel 3. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Pria	10	33,3%
Wanita	20	66,7%
Total	30	100%

Sumber: diolah dari data kuesioner

Dari tabel distribusi menurut jenis kelamin, menunjukan jumlah responden berjenis kelamin pria berjumlah 10 orang dengan persentase (33,3%) dan wanita berjumlah 20 orang dengan persentase (66,6%).

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan umur, lebih jelas lagi dapat di lihat pada tabel 4 di bawah ini:



Tabel 4. Responden Berdasarkan Umur

Umur (Tahunan)	Frekuensi	Persentase (%)
< 20	8	26,7%
21 – 25	9	30%
26 – 30	7	23,3%
31 – 35	3	10%
>36	3	10%
Jumlah	30	100%

Sumber : diolah dari data kuesioner

Berdasarkan tabel 4 bahwa jumlah responden terbanyak berdasarkan umur adalah yang berumur 21-25 tahun, berjumlah 9 orang dengan persentase sebesar (30%) dari keseluruhan responden. Responden yang berumur <20 tahun berjumlah 8 orang dengan persentase (26,7%), responden yang berumur 26-30 tahun berjumlah 7 orang dengan persentase (23,3%), sedangkan jumlah responden yang berumur 31-35 tahun berjumlah 3 orang dengan persentase (10%), dan responden >36 tahun berjumlah 3 orang dengan persentase (10%).

Berdasarkan pendidikan terakhir, pengelompokan responden dapat dilihat pada tabel 5 berikut ini:

Tabel 5. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
SD	2	6,7%
SMP	3	10%
SMA	22	73,3%
S1	3	10%
Jumlah		100 %

Sumber : diolah dari data kuesioner.

Berdasarkan tabel 5 terlihat bahwa jumlah responden terbanyak berdasarkan pendidikan terakhir adalah SMA berjumlah 22 orang, dengan persentase (73,3%). Responden yang pendidikan terakhir SD berjumlah 2 orang dengan persentase (6,7%), responden yang pendidikan terakhir SMP berjumlah 3 orang dengan persentase 10%, dan jumlah responden Pendidikan terakhir S1 berjumlah 3 orang dengan persentase (10%).

3.2. Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Konter Abian Cell Store di Kelurahan Teratai

Menurut konsumen kondisi kualitas pelayanan di Konter Abian Cell Store di Kelurahan Teratai sudah baik, sesuai dengan pelaku usaha yang mampu melayani dan memberikan penyelesaian terhadap masalah yang di hadapi konsumen. Serta barang yang tersedia di konter Abian Cell Store tersedia dengan lengkap.

Berikut ini adalah tanggapan responden tentang tingkat kepuasan konsumen pada Konter Abian Cell Store di Kelurahan Teratai yang diulas sebagaimana pada tabel berikut ini :

Tabel 6. Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Konter Abian Cell Store di Kelurahan Teratai

No.	Pernyataan	Jawaban					Jumlah	Indeks
		STS	TS	CS	S	SS		
1	Saya Puas karena Pegawai Konter Sigap dan Cepat ketika Melakukan Pelayanan terhadap Konsumen	0	1	5	10	14	127	4,23
2	Saya Puas karena Pegawai Konter Mampu Memberikan Penyelesaian Terhadap Masalah atau Kebutuhan	0	0	9	16	5	116	3,86



	yang diperlukan Konsumen							
3	Saya Puas karena Pegawai Konter Menjual Produk yang Terjamin akan Kualitasnya	0	1	9	13	7	116	3,86
4	Saya Puas karena Pegawai Konter Memberikan Perhatian dan Tindakan Terhadap Keluhan Konsumen	1	1	13	8	7	109	3,63
5	Saya Puas karena Pegawai Konter Berpenampilan Menarik dan Selalu Menjaga Kebersihan	0	0	10	10	10	120	4,00
6	Saya Puas karena di Konter Abian Menjual Produk - Produk yang Beragam	0	0	8	12	10	122	4,06
7	Saya Puas karena di Konter Abian Menjual dalam satu Merek Produk terdapat bermacam Variasi	0	0	8	14	8	120	4,00
8	Saya Puas karena di Konter Abian Terdapat Beberapa Variasi Produk dengan Harga Murah	1	2	4	12	11	120	4,00
9	Saya Puas karena di Konter Abian Produk yang Tersedia Sangat Lengkap	0	1	6	14	9	121	4,03
10	Saya Puas karena di Konter Abian Terdapat Banyak Merek yang dijual	0	1	4	12	13	127	4,23
Rata – rata Indeks								3,99

Sumber : Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel 6 terlihat bahwa indeks terendah terdapat pada pernyataan no 4 dengan indeks 3,63 menunjukan bahwa konsumen puas dengan perhatian dan tindakan pegawai terhadap keluhan yang di hadapi oleh konsumen. Sedangkan indeks tertinggi pada pernyataan no 1 dan 10 dengan indeks 4,23 menunjukan bahwa konsumen sangat puas dengan sikap sigap dan cepat pegawai serta terdapat banyak merek yang di jual di Konter Abian Cell Store. Diketahui bahwa jumlah rata rata jawaban responden terhadap variabel tingkat kepuasan konsumen adalah 3,99 ini menunjukan bahwa tingkat kepuasan konsumen pada Konter Abian Cell Store di Kelurahan Teratai dikategorikan kedalam golongan Puas.

3.3. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Ditinjau dari Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Produk

Berdasarkan penelitian, analisis tingkat kepuasan konsumen berdasarkan jawaban tertinggi hingga terendah, serta berdasarkan tanggapan responden menurut jenis kelamin, umur, dan pendidikan terakhir adalah sebagai berikut:

Hasil tanggapan responden dari yang tertinggi hingga terendah diulas sebagaimana pada tabel berikut ini :

Tabel 7. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Konter Abian Cell Store di Kelurahan Teratai

No.	Pernyataan	Jumlah	Indeks
1	Saya Puas karena Pegawai Konter Sigap dan Cepat ketika Melakukan Pelayanan terhadap Konsumen	127	4,23
2	Saya Puas karena di Konter Abian Terdapat Banyak Merek yang dijual	127	4,23
3	Saya Puas karena di Konter Abian Menjual Produk - Produk yang Beragam	122	4,06
4	Saya Puas karena di Konter Abian Produk yang	121	4,03



	Tersedia Sangat Lengkap		
5	Saya Puas karena Pegawai Konter Berpenampilan Menarik dan Selalu Menjaga Kebersihan	120	4,00
6	Saya Puas karena di Konter Abian Menjual dalam satu Merek Produk terdapat bermacam Variasi	120	4,00
7	Saya Puas karena di Konter Abian Terdapat Beberapa Variasi Produk dengan Harga Murah	120	4,00
8	Saya Puas karena Pegawai Konter Mampu Memberikan Penyelesaian Terhadap Masalah atau Kebutuhan yang diperlukan Konsumen	116	3,86
9	Saya Puas karena Pegawai Konter Menjual Produk yang Terjamin akan Kualitasnya	116	3,86
10	Saya Puas karena Pegawai Konter Memberikan Perhatian dan Tindakan Terhadap Keluhan Konsumen	109	3,63
	Rata-rata Indeks		3,99

Sumber : Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel 7 terlihat bahwa indeks tertinggi pada urutan 1 dan 2 adalah 4,23 merujuk pada pernyataan Puas karena Pegawai Konter Sigap dan Cepat ketika Melakukan Pelayanan terhadap Konsumen dan Puas karena di Konter terdapat Banyak Merek yang dijual. Urutan 3 adalah 4,06 merujuk pada pernyataan Puas karena di Konter Abian Menjual Produk - Produk yang Beragam. Urutan 4 adalah 4,03 merujuk pada pernyataan Puas karena di Konter Abian Produk yang Tersedia Sangat Lengkap. Urutan 5, 6, dan 7 adalah 4,00 merujuk pada pernyataan Puas karena Pegawai Konter Berpenampilan Menarik dan Selalu Menjaga Kebersihan, semestara Puas karena di Konter Abian Menjual dalam satu Merek Produk terdapat bermacam Variasi, dan Puas karena di Konter Abian Terdapat Beberapa Variasi Produk dengan Harga Murah. Urutan 8 dan 9 adalah 3,86 merujuk pada pernyataan Puas karena Pegawai Konter Mampu Memberikan Penyelesaian Terhadap Masalah atau Kebutuhan yang diperlukan Konsumen dan Puas karena Pegawai Konter Menjual Produk yang Terjamin akan Kualitasnya. Urutan terendah adalah 3,63 merujuk pada pernyataan Puas karena Pegawai Konter Memberikan Perhatian dan Tindakan Terhadap Keluhan Konsumen.

Selanjutnya Tingkat kepuasan responden berdasarkan Jenis Kelamin diulas sebagaimana pada tabel 8 berikut ini :

Tabel 8. Kepuasan Konsumen berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Pernyataan	Jenis Kelamin	
		Laki-Laki	Perempuan
1	Saya Puas karena Pegawai Konter Sigap dan Cepat ketika Melakukan Pelayanan terhadap Konsumen	3	11
2	Saya Puas karena Pegawai Konter Mampu Memberikan Penyelesaian Terhadap Masalah atau Kebutuhan yang diperlukan Konsumen	2	3
3	Saya Puas karena Pegawai Konter Menjual Produk yang Terjamin akan Kualitasnya	2	5
4	Saya Puas karena Pegawai Konter Memberikan Perhatian dan Tindakan Terhadap Keluhan Konsumen	3	4
5	Saya Puas karena Pegawai Konter Berpenampilan Menarik dan Selalu Menjaga Kebersihan	2	7
6	Saya Puas karena di Konter Abian Menjual Produk - Produk yang Beragam	2	8
7	Saya Puas karena di Konter Abian Menjual dalam satu Merek Produk terdapat bermacam Variasi	1	7



8	Saya Puas karena di Konter Abian Terdapat Beberapa Variasi Produk dengan Harga Murah	2	9
9	Saya Puas karena di Konter Abian Produk yang Tersedia Sangat Lengkap	1	8
10	Saya Puas karena di Konter Abian Terdapat Banyak Merek yang dijual	4	9

Sumber : Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel 8 terlihat bahwa pada pernyataan no.1 responden yang memberikan tanggapan berdasarkan jenis kelamin pria berjumlah 3 dan wanita berjumlah 11. Pada pernyataan no.2 responden yang memberikan tanggapan berdasarkan jenis kelamin pria berjumlah 2 dan wanita berjumlah 3. Pada pernyataan no.3 responden yang memberikan tanggapan berdasarkan jenis kelamin pria berjumlah 2 dan wanita berjumlah 5. Pada pernyataan no.4 responden yang memberikan tanggapan berdasarkan jenis kelamin pria berjumlah 3 dan wanita berjumlah 4. Pada pernyataan no.5 responden yang memberikan tanggapan berdasarkan jenis kelamin pria berjumlah 2 dan wanita berjumlah 7. Pada pernyataan no.6 responden yang memberikan tanggapan berdasarkan jenis kelamin pria berjumlah 2 dan wanita berjumlah 8. Pada pernyataan no.7 responden yang memberikan tanggapan berdasarkan jenis kelamin pria berjumlah 1 dan wanita berjumlah 7. Pada pernyataan no.8 responden yang memberikan tanggapan berdasarkan jenis kelamin pria berjumlah 2 dan wanita berjumlah 9. Pada pernyataan no.9 responden yang memberikan tanggapan berdasarkan jenis kelamin pria berjumlah 1 dan wanita berjumlah 8. Dan terakhir pada pernyataan no.10 responden yang memberikan tanggapan berdasarkan jenis kelamin pria berjumlah 4 dan wanita berjumlah 9.

Lebih lanjut tingkat kepuasan respondenm berdasarkan umur diulas sebagaimana pada tabel berikut ini :

Tabel 9. Kepuasan Konsumen berdasarkan Umur

No.	Pernyataan	Berdasarkan Umur				
		<20	21-25	26-30	31-35	>36
1	Saya Puas karena Pegawai Konter Sigap dan Cepat ketika Melakukan Pelayanan terhadap Konsumen	3	6	3	0	2
2	Saya Puas karena Pegawai Konter Mampu Memberikan Penyelesaian Terhadap Masalah atau Kebutuhan yang diperlukan Konsumen	1	2	1	0	1
3	Saya Puas karena Pegawai Konter Menjual Produk yang Terjamin akan Kualitasnya	3	2	1	0	1
4	Saya Puas karena Pegawai Konter Memberikan Perhatian dan Tindakan Terhadap Keluhan Konsumen	2	2	2	0	1
5	Saya Puas karena Pegawai Konter Berpenampilan Menarik dan Selalu Menjaga Kebersihan	2	6	1	0	0
6	Saya Puas karena di Konter Abian Menjual Produk - Produk yang Beragam	5	4	0	0	1
7	Saya Puas karena di Konter Abian Menjual dalam satu Merek Produk terdapat bermacam Variasi	5	3	0	0	0
8	Saya Puas karena di Konter Abian Terdapat Beberapa Variasi Produk dengan Harga Murah	1	5	2	1	2
9	Saya Puas karena di Konter Abian Produk yang Tersedia Sangat Lengkap	1	6	0	1	1
10	Saya Puas karena di Konter Abian Terdapat Banyak Merek yang dijual	5	6	1	1	0

Sumber : Data Primer yang diolah



Berdasarkan tabel 9 terlihat bahwa pada pernyataan no.1 responden yang memberikan tanggapan berdasarkan umur < 20 berjumlah 3, 21-25 berjumlah 6, 26-30 berjumlah 3 dan > 30 berjumlah 2. Pada pernyataan no.2 responden yang memberikan tanggapan berdasarkan umur kurang dari 20 Tahun berjumlah 1, 21-25 berjumlah 2, 26-30 berjumlah 1, dan lebih 30 tahun berjumlah 1. Pada pernyataan no.3 responden yang memberikan tanggapan berdasarkan umur < 20 berjumlah 3, 21-25 berjumlah 2, 26-30 berjumlah 1, dan > 30 berjumlah 1. Pada pernyataan no.4 responden yang memberikan tanggapan berdasarkan umur < 20 berjumlah 2, 21-25 berjumlah 2, 26-30 berjumlah 2, dan > 30 berjumlah 1. Pada pernyataan no.5 responden yang memberikan tanggapan berdasarkan umur kurang 20 tahun berjumlah 2, 21-25 berjumlah 6, 26-30 berjumlah 1, dan lebih 30 tahun berjumlah 0. Pada pernyataan no.6 responden yang memberikan tanggapan berdasarkan umur kurang 20 tahun berjumlah 5, 21-25 berjumlah 4, dan lebih 30 tahun berjumlah 1. Pada pernyataan no.7 responden yang memberikan tanggapan berdasarkan umur kurang 20 tahun berjumlah 5, 21-25 berjumlah 3. Pada pernyataan no.8 responden yang memberikan tanggapan berdasarkan umur kurang 20 tahun berjumlah 1, 21-25 berjumlah 5, 26-30 berjumlah 2, 31-35 berjumlah 1, dan lebih 30 tahun berjumlah 2. Pada pernyataan no.9 responden yang memberikan tanggapan berdasarkan umur kurang 20 tahun berjumlah 1, 21-25 berjumlah 6, 31-35 berjumlah 1, dan lebih 30 tahun berjumlah 1. Dan terakhir pada pernyataan no.10 responden yang memberikan tanggapan berdasarkan umur kurang 20 tahun berjumlah 5, 21-25 berjumlah 6, 26-30 berjumlah 1, dan umur 31-35 berjumlah 1.

Lebih jauh tingkat kepuasan responden berdasarkan pendidikan terakhir diulas sebagaimana pada tabel 10 berikut ini :

Tabel 10. Kepuasan Konsumen berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Pernyataan	Tingkat Pendidikan			
		SD	SLTP	SLTA	Sarjana
1	Saya Puas karena Pegawai Konter Sigap dan Cepat ketika Melakukan Pelayanan terhadap Konsumen	0	1	12	1
2	Saya Puas karena Pegawai Konter Mampu Memberikan Penyelesaian Terhadap Masalah atau Kebutuhan yang diperlukan Konsumen	0	1	4	0
3	Saya Puas karena Pegawai Konter Menjual Produk yang Terjamin akan Kualitasnya	0	0	7	0
4	Saya Puas karena Pegawai Konter Memberikan Perhatian dan Tindakan Terhadap Keluhan Konsumen	0	1	6	0
5	Saya Puas karena Pegawai Konter Berpenampilan Menarik dan Selalu Menjaga Kebersihan	0	0	9	0
6	Saya Puas karena di Konter Abian Menjual Produk - Produk yang Beragam	0	0	10	0
7	Saya Puas karena di Konter Abian Menjual dalam satu Merek Produk terdapat bermacam Variasi	0	0	8	0
8	Saya Puas karena di Konter Abian Terdapat Beberapa Variasi Produk dengan Harga Murah	0	1	9	1
9	Saya Puas karena di Konter Abian Produk yang Tersedia Sangat Lengkap	1	0	8	0
10	Saya Puas karena di Konter Abian Terdapat Banyak Merek yang dijual	1	1	11	0

Sumber : Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel 10 terlihat bahwa pada pernyataan no.1 responden yang memberikan tanggapan berdasarkan pendidikan terakhir SMP berjumlah 1, SMA berjumlah 12, dan S1 berjumlah 1. Pada pernyataan no.2 responden yang memberikan tanggapan berdasarkan pendidikan terakhir SMP berjumlah 1, SMA berjumlah 4. Pada pernyataan no.3 responden yang memberikan tanggapan berdasarkan pendidikan terakhir SMA berjumlah 7. Pada pernyataan no.4 responden yang memberikan tanggapan berdasarkan pendidikan terakhir SMP berjumlah 1 dan SMA berjumlah 6. Pada pernyataan no.5 responden yang memberikan tanggapan berdasarkan pendidikan terakhir SMA berjumlah 9 orang. Pada



pernyataan no.6 responden yang memberikan tanggapan berdasarkan pendidikan terakhir SMA berjumlah 10. Pada pernyataan no.7 responden yang memberikan tanggapan berdasarkan pendidikan terakhir SMA berjumlah 8 orang. Pada pernyataan no.8 responden yang memberikan tanggapan berdasarkan pendidikan terakhir SMP berjumlah 1, SMA berjumlah 9, dan S1 berjumlah 1.. Pada pernyataan no.9 responden yang memberikan tanggapan berdasarkan pendidikan terakhir SD berjumlah 1 dan SMA berjumlah 8. Dan terakhir pada pernyataan no.10 responden yang memberikan tanggapan berdasarkan pendidikan terakhir SD berjumlah 1, SMP berjumlah 1 dan SMA berjumlah 11 orang.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan Dan Kelengkapan Produk Pada Konter Abian Cell Store Di Kelurahan Teratai Kabupaten Batanghari adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tanggapan konsumen (responden) terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Konter Abian Cell Store di Kelurahan Teratai sudah baik hal ini dibuktikan dari hasil perhitungan rata-rata indeks oleh responden sebanyak 30 orang dengan nilai sebesar 3,90 dikategorikan Baik.
2. Kelengkapan produk adalah meliputi keragaman barang yang dijual di Konter Abian Cell Store dan ketersediaan barang-barang tersebut di Konter Abian Cell Store di Kelurahan Teratai. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tanggapan konsumen (responden) terhadap kelengkapan produk yang dijual di Konter Abian Cell Store di Kelurahan Teratai sudah lengkap hal ini dibuktikan dari hasil perhitungan rata-rata indeks oleh responden sebanyak 30 orang dengan nilai sebesar 4,08 dikategorikan Lengkap.

4. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil tanggapan responden tentang variabel kepuasan konsumen pada Konter Abian Cell Store Kelurahan Teratai dengan jumlah rata-rata indeks 3,99. Ini membuktikan bahwa variabel kepuasan konsumen pada Konter Abian Cell Store di Kelurahan Teratai pada kategori puas.
 - Berdasarkan tngkatan kepuasan responden dari yang tertinggi hingga terendah, bahwa indeks tertinggi urutan 1 dan 2 adalah 4,23 merujuk pada pernyataan Puas karena Pegawai Konter Sigap dan Cepat ketika Melakukan Pelayanan terhadap Konsumen dan Puas karena di Konter Abian Terdapat Banyak Merek yang dijual. Sedangkan urutan terendah adalah 3,63 merujuk pada pernyataan Puas karena Pegawai Konter Memberikan Perhatian dan Tindakan Terhadap Keluhan Konsumen.
 - Untuk Tingkat kepuasan responden dilihat dari jenis kelamin, bahwa indeks tertinggi urutan 1 dan 2 adalah 4,23 rata-rata respondennya adalah berjenis kelamin wanita. Sedangkan urutan terendah adalah 3,63 rata-rata respondennya adalah berjenis kelamin wanita.
 - Tingkat kepuasan responden menurut umur, indeks tertinggi adalah urutan 1 dan 2 adalah 4,23 rata-rata respondennya adalah berumur 21-25. Sedangkan urutan terendah adalah 3,63 rata-rata respondennya adalah berumur kurang dari 20 tahun.
 - Sementara tingkat kepuasan responden menurut pendidikan terakhir, indeks tertinggi urutan 1 dan 2 adalah 4,23 rata-rata respondennya adalah berpendidikan terakhir SMA. Sedangkan urutan terendah adalah 3,63 rata-rata respondennya adalah berpendidikan terakhir SMA.
2. Berdasarkan hasil tersebut diartikan bahwa konsumen atau responden telah puas dengan kualitas pelayanan dan kelengkapan produk yang telah disediakan oleh Konter Abian Cell Store di Kelurahan Teratai Kabupaten Batanghari.

5. Daftar Pustaka

- Ahmad Fithoni, Azman. 2021. *Analisis Tingkat Kepuasan Penghuni Asrama terhadap fasilitas, biaya dan pelayanan yang diberikan (Studi kasus pada Rusunawa YPSBR Muara Bulian)* Jurnal Citra Ekonomi 99 - 110
- Ahmad Fithoni, Desi Fitriyani. 2021. *Pengaruh Citra Merk, Harga dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Smartphone pada Counter Zombri Cell Muara Bulian.* Jurnal Citra Ekonomi 77 - 89
- Arikunto, 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta. Rineka Cipta.



- Gilbert. 2006. *Retail Marketing Management*. New Jersey; Prenticehall.
- Husein, Umar. 2013. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Edisi 11. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler. 2005. *Marketing Management*. New Jersey: *The Millenium Edition*. Prenticehall International Edition.
- Tim Penyusun. 2015. *Buku Panduan Penelitian Dosen*. Muara Bulian : STIE-Graha Karya
- Philip kotler and gary amstrong. 2015. *Principles Of Marketing, Fourteenth Global Edition*. 14 edition. Pearson.
- Philip kotler and kevin T. Keller. 2015. *Marketing Management. Fourteenth Global Edition*. 14 edition. Pearson.
- Raharjani., J. 2008. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Pasar Swalayan Sebagai Tempat Berbelanja*. Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi.
- Setyani, Wahyu. S. 2016. *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mini Market Ratu Km.4 Muara Tembesi Kabupaten Batanghari*. Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Graha Karya Muara Bulian.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung, Alfabeta.
- Supranto, J. 2009. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum.
- Tjiptono fandy, 2014. *Pemasaran Jasa*. Malang: bayumedia.

