

Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen ditinjau dari Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Produk Pada Konter Abian CellStore di Kelurahan Teratai

Ahmad Andi Pratama , Ahmad Fithoni, Atti Rasnawati

*Program Studi Manajemen, Universitas Graha Karya Muara Bulian, Jambi
Jl. Gajah Mada, Teratai Muara Bulian
Email : andiarsyaka2801@gmail.com*

Abstract

This study aims : to find out the respondents' responses about the quality of service, the completeness of the product provided, the level of consumer satisfaction at the Abian counter, and to analyze the level of consumer satisfaction in terms of service quality and product completeness at the Abian Cell Store counter in the Teratai Village. The type of research use is survey research, the population in this study is 30 people, this research includes quantitative descriptive research and the data analysis tool used in the likert scale.

Based on the results of the research and discussion, some of the main conclusions of the study can be explained as follows: 1) the service quality variable has an average index value of 3.90. This indicates that the service quality variable is in the good category. 2) the product completeness variable has an average index value of 4.08. This indicates that the product completeness variable is in the complete category. 3) the variable level of consumer satisfaction has an average index of 3.99. This indicates that the level of consumer satisfaction at the Abian Cell Store counter is in the satisfactory category.

Keywords: Service Quality, Product Completeness, Satisfaction Level

Abstrak

Penelitian ini bertujuan : untuk mengetahui tanggapan responden tentang kualitas pelayanan, kelengkapan produk yang di sediakan, tingkat kepuasan konsumen pada Konter Abian, dan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen ditinjau dari kualitas pelayanan dan kelengkapan produk pada Konter Abian Cell Store Kelurahan Teratai. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survey, populasi pada penelitian ini berjumlah 30 orang, penelitian ini termasuk penelitian deskriptif kuantitatif, dan alat analisis data yang digunakan yaitu skala likert. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka beberapa pokok kesimpulan penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut : 1) pada variabel kualitas pelayanan memiliki nilai rata-rata indeks sebesar 3,90 ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berada pada kategori baik. 2) pada variabel kelengkapan produk memiliki nilai rata-rata indeks sebesar 4,08 ini menunjukkan bahwa variabel kelengkapan produk berada pada kategori lengkap. 3) pada variabel tingkat kepuasan konsumen memiliki rata-rata indeks sebesar 3,99 ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen pada konter Abian Cell Store berada pada kategori memuaskan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk, Tingkat Kepuasan Konsumen



1. Pendahuluan

Konter merupakan suatu tempat tertentu dimana dilakukan usaha jual-beli barang dalam bidang elektronik salah satu contohnya adalah Handphone. Usaha jual-beli barangelektronik pada sekarang ini mengalami kemajuan yang sangat pesat, fenomena jual-beli barangelektronik 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 kepuasankonsumenyangbersangkutansehingga apa yangmenjadi 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 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 dapat dirincikan sebagai berikut: Keandalan (reliability), Keresponsipan (responsiveness), Jaminan (assurance), Empati (emphaty), Berwujud (tangibles).

Kotler (2005:347) mengemukakan kelengkapan produk adalah 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 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 karenanya 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.

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

Jenis data yang diperoleh yaitu berdasarkan studi kepustakaan dengan mengumpulkan data yang diperlukan, (Sugiyono: 2015) tentang jenis data yang biasanya digunakan untuk penelitian.

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.

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.

Sedangkan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya :

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.

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

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

2.4 Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode analisis data Deskriptif Kuantitatif. Menurut Sugiyono (2015:207) deskriptif kuantitatif merupakan analisis data dengan cara mendeskripsikan 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.

3. Hasil Penelitian

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 penyampaiannya 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

Berdasarkan hasil rata-rata indeks tingkat kepuasan konsumen yang berjumlah 3,99 tersebut diatas, diartikan bahwa konsumen telah puas dengan kualitas pelayanan dan kelengkapan produk yang telah disediakan oleh Konter Abian Cell Store di Kelurahan Teratai Kabupaten Batanghari.



4. Penutup

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

1. Berdasarkan hasil tanggapan responden tentang variabel kualitas pelayanan pada Konter Abian Cell Store kelurahan Teratai dengan jumlah rata-rata indeks 3,90. Ini membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan pada Konter Abian Cell Store di Kelurahan Teratai pada kategori baik.
2. Berdasarkan hasil tanggapan responden tentang variabel kelengkapan produk yang disediakan pada Konter Abian Cell Store Kelurahan Teratai dengan jumlah rata-rata indeks 4,08. Ini membuktikan bahwa variabel kelengkapan produk yang disediakan pada Konter Abian Cell Store di Kelurahan Teratai pada kategori lengkap.
3. 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.

5. Daftar Pustaka

- Kotler. 2005. *Marketing Management*. New Jersey: *The Millenium Edition*. Prenticehall International Edition.
- Raharjani., J. 2008. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Pasar Swalayan Sebagai Tempat Berbelanja*. Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi.
- Rahayu Duwi, 2020. *Analisis Dampak Penerapan Psak 72 Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Telekomunikasi Di Masa Pandemi Covid-19*, Sidoarjo.
- Ramadhani Niko,2020. *Cara Menghitung Rasio Keuangan Yang Benar*, Jakarta.
- Griffin, Ricky W.2016.*Fundamentals of Management*.Publisher :Cengange Learning.
- Sartono Agus.2015. *Manajemen Keuangan*. Bpfe UGM.Yogyakarta.
- Smartfren Telecom Tbk,2021. <https://www.smartfren.com>.
- Sutrisno Edy.2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana.Jakarta.
- Sugiono. 2015. *Methode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung, Alfabeta.
- Tim Penyusun,2021.*Buku Panduan Penulisan Skripsi*.Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Graha Karya Muara Bulian.
- Utami, Novia Widya.2017.*Pengertian Dan Faktor Yang Memengaruhi Struktur Modal*.<http://www.jurnal.id>.Diakses pada tanggal 15 Desember 2021.
- XL Axiata Tbk,2021. <https://staticxl.ext.xlaxiata.co.id>.

