

**PENGARUH FASILITAS TOKO, PELAYANAN KARYAWAN DAN VARIASI PRODUK  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI INDOMARET  
(STUDI KASUS INDOMARET PUCANG ANOM 94 SURABAYA)**

**MOHAMMAD ANJAS ARDITIYO**

EMAIL : [anjaz.ardityo@gmail.com](mailto:anjaz.ardityo@gmail.com)

**Program Studi Manajemen  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardika  
Surabaya  
18 FEBRUARI 2021**

**ABSTRAK**

Penelitian ini berjudul Pengaruh Fasilitas Toko, Pelayanan Karyawan dan Variasi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di Indomaret (Studi Kasus Indomaret Pucang Anom No. 94 Surabaya). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui variabel Fasilitas Toko, Pelayanan Karyawan, dan Variasi Produk baik secara langsung maupun tidak langsung melalui Kepuasan Pelanggan di Indomaret Pucang Anom 94 Surabaya. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan melibatkan konsumen Indomaret Pucang Anom Surabaya sebanyak 30 Orang untuk menjadi responden dalam penelitian. Analisis Instrumen dalam penelitian ini adalah Validitas Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Regresi Linier berganda, Uji t, Uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1. Terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel bebas yaitu variabel Fasilitas Toko (X1), Pelayanan Karyawan (X2), dan variasi produk (X3) terhadap Kepuasan Pelanggan di Indomart Pucang Anom 94 Surabaya dari hasil uji F. Hasil yang didapatkan menyatakan bahwa nilai signifikansi  $F(0,000) < \alpha = 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kepuasan Pelanggan dapat dipengaruhi secara signifikan oleh variabel bebas yaitu variabel Fasilitas Toko, Pelayanan Karyawan, dan variasi produk. 2. Terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel Fasilitas Toko terhadap Kepuasan Pelanggan di Indomart Pucang Anom 94 Surabaya dari hasil pengujian hipotesis secara parsial. 3. Terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel Pelayanan Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan di Indomart Pucang Anom 94 Surabaya dari hasil pengujian hipotesis secara parsial. 4. Terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel Variasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan di Indomart Pucang Anom 94 Surabaya dari hasil pengujian hipotesis secara parsial.

**Kata kunci: Fasilitas Toko, Pelayanan Karyawan, Variasi Produk, Kepuasan Pelanggan.**

## ABSTRACT

*This study entitled The Effect of Shop Facilities, Employee Services and Product Variations on Customer Satisfaction in Indomaret (Case Study of Indomaret Pucang Anom No. 94 Surabaya). This study aims to determine the variables of Shop Facilities, Employee Services, and Product Variations either directly or indirectly through Customer Satisfaction at Indomaret Pucang Anom Surabaya. This research is quantitative by involving 30 consumers of Indomaret Pucang Anom Surabaya to become respondents in the study. Instrument analysis in this study is the Validity of Reliability, Classical Assumption Test, Multiple Linear Regression, t test, F test. The results show that: 1. There is a significant influence on the independent variables, namely the store facilities variable (X1), Employee Services (X2), and product variation (X3) on Customer Satisfaction at Indomart Pucang Anom Surabaya from the results of the F test. The results obtained state that the significance value of  $F(0,000) < \alpha = 0.05$ , it can be concluded that the corporate image variable can be significantly influenced by the variable independent, namely the variable Shop Facilities, Employee Services, and product variations. 2. There is a significant influence on the Store Facility variable on Customer Satisfaction at Indomart Pucang Anom Surabaya from the results of partial hypothesis testing. 3. There is a significant influence on Employee Service variables on Customer Satisfaction at Indomart Pucang Anom Surabaya from the results of partial hypothesis testing. 4. There is a significant influence on Product Variation variables on Customer Satisfaction at Indomart Pucang Anom Surabaya from the results of partial hypothesis testing.*

**Keyword:** *Shop Facilities, Employee Services, Product Variations, Customer Satisfaction.*

## PENDAHULUAN

Pada seiring perkembangan jaman, sebuah bisnis tak dikedala lagi secara tradisional melainkan pada cara yang modern karena akan menjadi bisnis yang kompetitif, dinamis, dan inovatif. Persaingan yang agak ketat dalam berbisnis ini tak mampu untuk makin menjamurnya pusat-pusat belanja dengan bersifat nasional, ataupun internasional yang berbagai macam-macam skala yang dibidik. Indomaret ialah jaringan yang peritel waralaba di Indonesia. Indomaret yang merupakan bagian dari anak perusahaan Grup Salim adalah sebuah jaringan minimarket yang menyediakan kebutuhan-kebutuhan pokok ataupun kebutuhan sehari-hari dengan pengeolaannya atas nama PT. Indomarc Prismaatama. Pembukaan toko pertama Indomaret adalah pada tahun 1988 dengan berlokasi di Ancol dan Jakarta Utara.

Perusahaan mengembangkan bisnis pertama kali di Indonesia pada tahun 1997 dengan selesai. Indomaret sudah teruji dari 230 gerai. Pada bulan Mei 2003, Indomaret meraih penghargaan dengan "Perusahaan Waralaba 2003" dari Presiden Megawati Soekarno putri. Kemudian 2014 mencapai 10.600 gerai. Kepemilikan sendiri Indomaret mencapai 2.444 gerai dan sisanya 1.817 gerai adalah milik masyarakat yang tersebar di berbagai kota, yaitu Jawa Timur, Yogyakarta, Bali, Lampung, Medan, Palembang, Samarinda, Jawa Barat, dan Jawa Tengah. Dibagian Gresik, Surabaya, Rembang, Bojonegoro tercatat hingga ada 878 gerai.

Namun, tidak bisa dipungkiri bahwasanya di era Globalisasi ini setiap perusahaan pasti akan memiliki banyak pesaing di skala nasional maupun internasional dan dari tiap-tiap perusahaan tersebut pastinya memiliki tujuan yang akan sama, mendapatkan laba

sebanyak-banyaknya. Tak luput juga dengan Indomaret, peLopor minimaket pertama di Indonesia yang pertama kali didirikan di Kalimantan pada tahun 1988 silam ini tak hanya menjual produk saja, tetapi juga jasa. Hampir setiap tahun Indomaret melakukan evaluasi training dengan tujuan ingin menciptakan SDM yang berkualitas yang mampu memberikan Pelayanan Karyawan terhadap pelanggan dengan baik dan sesuai harapan pelanggan. Pelayanan Karyawan sendiri adalah segala hal yang dilakukan individu untuk memberi rasa aman, nyaman dan mampu memenuhi kebutuhan individu lain.

Di Indonesia sendiri peningkatan jumlah minimarket atau pusat perbelanjaan ritel dari tahun ketahun khususnya di kota besar seperti Surabaya membuat konsumen-konsumen yang ada saat ini bisa bebas memilih untuk menentukan dimana mereka merasa nyaman berbelanja. Hal ini menuntut Indomaret Pucang Anom 94 Surabaya, Perusahaan yang dulunya hanya sebuah koperasi ini perlu memberikan fasilitas toko belanja yang nyaman, mumpuni dan menarik sehingga pelanggan betah dan diharapkan melakukan pembelian yang berulang. Definisi Fasilitas Toko adalah segala sesuatu yang berupa suatu benda ataupun uang yang bertujuan untuk mempermudah usaha. Karena yang sedang dibicarakan adalah tempat berbelanja, banyak konsumen yang tidak hanya melihat besar ataupun kecilnya tempat, tetapi fasilitas toko seperti adanya lampu penerangan, AC, tempat parkir, dan kenyamanan dalam pelayanan karyawan yang selalu diberikan kepada konsumen, serta harga yang terjangkau juga konsumen perhatikan. Indomaret satu dengan yang lainnya fasilitas tokonya berbeda, menyesuaikan dengan posisi dimana toko itu berada. Pengambilan keputusan pembelian oleh konsumen ialah atribut suatu toko yang dapat diukur berdasarkan enam elemen, yakni:

1. Kenyamanan fasilitas toko, kemampuan pihak management toko untuk memberikan

kenyamanan toko dan penunangan kepada konsumen yang aktivitas berbelanja tersebut.

2. Kenyamanan pelayanan karyawan, adalah kemampuan dalam pihak management maupun karyawan atau pramuniaga yang bisa memberi pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan atau konsumen tersebut.

3. Kenyamanan berbelanja, rasa nyaman yang selalu dirasakan konsumen saat beraktivitas belanja ditoko.

4. Keadaan ataupun atmosfir toko, lingkungan fisik di berbagai toko dengan penataan barang yang menarik dan rapi.

5. Harga murah atau kompetitif, suatu toko yang mampu memberi harga yang murah kepada pelanggan maupun menentukan harga dengan kualitas barang yang sesuai.

6. Jenis barang yang dijual, berkaitan dengan ukuran, jenis, atau juga merk barang yang tersedia untuk pelanggan.

## **METODE PENELITIAN**

### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif menurut Sugiyono (2016:8) adalah metode penelitian yang harus berdasarkan dengan filsafat positivisme dan digunakan untuk meneliti populasi suatu sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel umumnya berdasarkan random. Pada pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan hanya menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian survei. Metode penelitian survei dilakukan pada populasi besar ataupun kecil, tetapi kemudian data yang didapatkan dan dipelajari ialah data dari sampel yang diambil dari populasi yang sudah ditentukan, untuk

menemukan kejadian yang relative psikologis (Sugiyono 2016:12).

Ada juga dalam metode penelitian survey, peneliti menanyakan pada beberapa orang (responden) tentang keyakinan, pendapat dan karakteristik suatu obyek dan perilaku yang telah lalu atau sekarang (Sugiyono 2016:12)

### **3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel**

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah non-probabilitas sampling. Teknik tersebut menurut Sugiyono (2017:85) ialah teknik pengambilan sampel yang tidak harus dalam memberikan peluang atau kesempatan yang sama dengan setiap unsur ataupun anggota populasi yang dipilih menjadi sampel. Dengan sampel penelitian ini menggunakan Incidental Sampling, teknisnya berdasarkan kebutuhan. Apabila peneliti kebutuhan dan insidental menemui orang yang terlihat pas untuk dijadikan sebagai sumber data, maka peneliti dapat menggunakannya sebagai sampel.

### **3.3 Definisi Operasional Variabel**

Penelitian ini memerlukan adanya variabel. Menurut Indriantoro dan Supomo (2018:61) “variabel ialah segala sesuatu yang bisa diberi dengan segala berbagai macam nilai.” Variabel dalam penelitian ini diklasifikasikan sebagai fungsi variabel yang menjadi dua macam, yaitu variabel bebas (variabel independen) dan variabel terikat (variabel dependen).

#### **3.3.1 Variabel Bebas (Variabel Independen)**

Variabel bebas biasanya disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, atau antecedent. Variabel bebas mempengaruhi atau menjadi sebab berubah atau timbulnya variabel terikat, menurut Sugiyono (2016:39). Penelitian variabel

bebas yang akan digunakan dalam penelitian ini, yakni:

#### **1. Variabel Fasilitas Toko (X1)**

- a. Pertimbangan / Perencanaan Spasial
- b. Perencanaan Ruangan
- c. Perlengkapan / Perabotan
- d. Tata Cahaya
- e. Warna
- f. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis
- g. Unsur pendukung

#### **2. Variabel Pelayanan Karyawan (X2)**

- a. Keandalan (Reability)
- b. Koresponsifan (Responsiveness)
- c. Jaminan (Assurance)
- d. Empati (Empathy)
- e. Berwujud (Tangible)

#### **3. Variabel Variasi Produk (X3)**

- a. Ukuran
- b. Harga
- c. Tampilan
- d. Ketersediaan Produk

### **3.3.2 Variabel Terikat (Variabel Dependen)**

Variabel terikat dipengaruhi oleh atau bisa menjadi akibat adanya variabel bebas. Variabel terikat sering disebut juga sebagai variabel output, kriteria, ataupun konsekuen. Variabel terikat yang akan digunakan dalam penelitian ini ialah kepuasan pelanggan.

1. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)
  - a. Kesesuaian harapan
  - b. Perasaan puas
  - c. Terpenuhinya harapan setelah membeli produk
  - d. Minat berkunjung kembali
  - e. Kesiapan merekomendasi

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

#### 3.4.1 Observasi

Observasi ini merupakan pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik dibandingkan teknik lainnya, yakni wawancara dan kuesioner. Meski wawancara dan kuesioner terlihat teknisnya berkomunikasi dengan orang, observasinya bukan hanya terbatas mengenai orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Menurut Sugiyono (2017:403), observasi merupakan dasar dalam semua ilmu pengetahuan. Pengumpulan data fakta untuk mengenai dunia. Sehingga penelitian ini dapat dilakukan oleh peneliti yang meneliti langsung terjun ke lokasi Indomaret Pucang Anom Surabaya yang beralamat di Jl. Pucang Anom No.94 Surabaya.

#### 3.4.2 Kuesioner

Kuesioner ialah suatu penyelidikan suatu masalah yang memiliki banyak kepentingan umum lewat cara mengedarkan formulir daftar pertanyaan kepada sejumlah subjek untuk memperoleh jawaban, tanggapan dan respon.

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert. Skala jenis ini dipakai untuk menilai sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang. Gradasi jawaban setiap instrumen skala Likert bisa mulai dari sangat setuju sampai sangat

tidak setuju atau dari positif sampai sangat negatif. Sementara untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawabannya bisa diberi skor:

- a. Sangat Setuju skor yang diperoleh 5
- b. Setuju skor yang diperoleh 4
- c. Netral skor yang diperoleh 3
- d. Kurang Setuju skor yang diperoleh 2

Kuesioner ini yang dipakai dalam penelitian ini ialah kuesioner tertutup, kuesioner yang pernyataan-pernyataannya telah tersedia sehingga responden hanya tinggal mengisi jawabannya. Kuesioner yang disebarkan digunakan untuk mengetahui bahwasanya bagaimana Pengaruh Fasilitas Toko, Pelayanan Karyawan dan Variasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan di Indomart Pucang Anom no. 94 Surabaya No.94 Surabaya.

#### 3.4.3 Dokumentasi

Metode dokumentasi ialah kegiatan mencari data mengenai hal-hal ataupun variasi yang dapat terdiri dari, catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat agenda, dan sebagainya, Arikunto dalam MeLiya, 2015:39. Metode ini sebagai pelengkap data yang berhubungan dengan gambar umum dalam perusahaan ataupun obyek yang diteliti. Metode dokumentasi ialah pengumpulan data dengan cara mempelajari atau mengutip arsip-arsip dan catatan-catatan yang sudah ada dengan obyek yang diteliti.

### 3.5 Sumber dan Pengumpulan Data

Jenis penelitian ini menggunakan survei, penelitian yang perlu mengambil sampel dan populasi dengan cara melakukan riset lapangan dan menyebarkan kuesioner sebagai alat pengumpulan datanya. Data yang diperoleh atau dibahas dan diuraikan secara sistematis dalam penelitian ini, yaitu:

### 3.5.1 Data Primer

Data primer ialah data pertama yang diperoleh, diamati, dan dicatat melalui sumbernya langsung, menurut Ghofur (2017:48). Data primer yang ada dalam penelitian ini yaitu kuesioner.

### 3.5.2 Data Sekunder

Data sekunder tidak termasuk data yang pengumpulannya diusahakan peneliti. Dikutip dalam Ghofur (2017:48), data sekunder bisa diperoleh melalui bahan pustaka, baik dari berbagai jurnal, buku, dan dokumen lainnya yang berhubungan dengan materi penelitian.

Sedangkan menurut Sugiyono (2017:137), data sekunder yakni sumber data yang secara tidak langsung akan memberikan data kepada pengumpulan data. Data sekunder ini termasuk data yang sifatnya akan mendukung keperluan data primer seperti literature, buku-buku, dan bacaan yang berkaitan dan menunjang penelitian.

## 3.6 Analisis Data

### 3.6.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

#### 1. Uji Validitas

Instrumen yang valid menurut Sugiyono (2017:168) adalah data yang cara mendapatkan dengan diukur menggunakan alat ukur yang valid. Instrumen yang valid mengukur apayang seharusnya perlu diukur. Tingkat-tingkat kevalidan atau kebenaran sebuah instrumen ditunjukkan oleh suatu ukuran yang disebut Validitas. Validitas tinggi adalah ketika sebuah instrumen valid dan benar sedangkan validates rendah sebaliknya. Tinggi rendahnya validitas dalam instrumen dapat menunjukkan sejauh mana data yang seharusnya terkumpul dan tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang diteliti tersebut. Dengan menggunakan

instrumen validitas, otomatis dalam hasil penelitian akan menjadi valid.

Uji validitas dapat dipakai dengan menggunakan metode korelasi Product Moment Pearson, dalam pengujian yang dilakukan perbandingan besar indeks korelasi pada taraf signifikansi 5% suatu item instrumen. Hasil korelasi instrumen yang di bawah 0,05 (5%) akan di katakan valid dan sebaliknya, hasil korelasi di atas 0,05 (5%), akan dikatakan tidak valid.

#### 2. Uji Reliabilitas

Penggunaan pengujian ini untuk melihat hasil konsisten jawaban responden. Nilai reliabilitas (keandalan) dapat menunjukkan keandalan alat yang telah dipakai dalam pengumpulan data tersebut. Kuesioner (angket) akan dikatakan reliabel jika jawaban dari responden terhadap pertanyaan-pertanyaan berikut konsisten atau bisa disebut stabil dari waktu ke waktu. Menurut Sugiyono (2017:168), instrumen yang reliabel berarti instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, maka menghasilkan data yang sama pula.

Pada penelitian ini, pengujian reliabilitasnya dilakukan menggunakan program SPSS. Pengujian reliabilitas pada penelitian ini dilakukan terhadap 30 responden dengan ketentuan jika nilai Alpha melebihi 0,60 maka pertanyaan variabel tersebut dianggap reliabel dan sebaliknya (Ghozali, 2018:48).

Metode pengambilan keputusan ini pada uji reliabilitas menggunakan batasan 0,6 dengan menggunakan kriteria sebagai berikut :

- 1) Jika hasil ialah koefisien Cronbach Alpha lebih besar dari tarafsignifikan 60% atau 0,60 maka kuesioner tersebut reliabel.
- 2) Jika hasil ialah koefisien Cronbach Alpha lebih kecil dari taraf signifikan 60% atau 0,60 maka kuesioner tersebut tidak reliabel.

### 3.6.2 Uji Asumsi Klasik

Peneliti akan melakukan pengujian terhadap penyimpangan asumsi klasik sebelum dilakukannya pengujian hipotesis. Ada beberapa pengujian yang dilakukan pada asumsi klasik, yakni Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas, dan Uji Heteroskedastisitas.

#### 1. Uji Normalitas

Pengujian yang dilakukan dengan mengetahui normal atau tidaknya distribusi variabel dependen, variabel independen atau keduanya. Uji asumsi normalitas dipakai untuk melihat apakah model regresi pada nilai residual berdistribusi normal atau tidak. Model regresi dikatakan baik apabila memiliki nilai-nilai residual yang berdistribusi normal. Pengujian uji normalitas menggunakan uji histogram dan uji Normal Probability Plot (uji Normal P-Plot) dengan ketentuan sebagai berikut:

a) Pada uji Histogram, ketika hasil uji Histogram menunjukkan bahwasanya pola distribusi yang bisa melenceng naik ke arah kanan atas dan turun ke arah bawah atau pola distribusi tersebut berbentuk melengkung seperti bel, maka data dari nilai residualnya menunjukkan distribusi tersebut normal.

b) Pada uji Normal P-Plot, apabila dengan hasil uji Normal P-Plot terlihat sebaran residual pada dot menyebar dekat atau di sekitar garis lurus dan akan mengikuti garis lurus maka menunjukkan model regresi distribusi tersebut normal.

#### 2. Uji Multikolinieritas

Pengujian mengenai ada tidaknya hubungan linear antara variabel bebas (independent) satu dengan variabel bebas (independent) yang lainnya adalah fungsi uji asumsi multikolinieritas. Adanya hubungan linear antar variabel independen menimbulkan kesulitan yang dapat memisahkan pengaruh

masing-masing variabel independen terhadap variabel dependennya. Akan terjadi pengeluaran salah satu variabel dari persamaan apabila terdapat multikolinieritas. Uji multikolinieritas bisa dilihat di nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF) dengan ketentuan:

a) Jika nilai Tolerance  $> 0,10$ , tidak akan terjadi multikolinieritas.

b) Jika nilai VIF  $< 10$ , tidak akan terjadi multikolinieritas.

#### 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji asumsi heteroskedastisitas bertujuan untuk melihat adakah terdapat ketidaksamaan variasi residual dengan satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika satu pengamatan ke pengamatan lainnya tetap atau homoskedastisitas, model regresi dianggap memenuhi syarat. Metode yang digunakan untuk uji heteroskedastisitas adalah metode chart (diagram Scatterplot), dengan ketentuan:

a) Terjadi heteroskedastisitas apabila terdapat pola yang tertentu pada grafik, seperti terlihat titik-titik (point-point) yang membentuk pola tertentu dalam teratur (bergeombang, melebar, kemudian menyempit).

b) Tidak bisa terjadi heteroskedastisitas apabila tidak terdapat pola yang jelas, serta titik-titik (point-point) menyebar ke atas atau dibawah 0 pada sumbu Y.

### 3.7 Analisis Regresi Linier Berganda

Memiliki pengertian metode analisis data yang menghubungkan secara linier beberapa variabel bebas dan variabel terikat. Metode ini yang dipilih peneliti untuk menguji tiga variabel bebas, terdiri dari fasilitas toko (X1), pelayanankaryawan (X2), variasi produk (X3), terhadap variabel terikat, kepuasan pelanggan (Y). Adapun rumus persamaan regresi linier berganda sebagai berikut (Sugiyono, 2018):

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan :

- Y : variabel terikat
- b1 : koefisien regresi pertama
- b2 : koefisien regresi kedua
- b3 : koefisien regresi ketiga
- a : konstanta
- e : standar error

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t = \frac{s_{\beta n} \beta_{nn}}{\beta_{nn}}$$

### 3.8 Pengujian Hipotesis

Masih Iemahnya kebenaran atau kesementaraan suatu pernyataan atau dugaan sehingga perlu dilakukan pembuktian ataupun pengujian disebut Hipotesis. Pengujian hipotesis ialah suatu prosedur yang bisa menghasilkan suatu keputusan dalam sebuah hipotesis yang diterima ataupun ditolak (Sugiyono, 2018:17).

Uji hipotesis pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui signifikan apa pengaruh antara variabel independen (fasilitas toko, pelayanan karyawan, variasi produk) terhadap variabel dependen (kepuasan pelanggan) baik secara parsial maupun simultan.

#### 3.8.1 Uji t (Uji Parsial)

Menurut Suharyadi & Puranto, (2016:113), uji t ini dipakai untuk menguji satu persatu pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Derajat signifikan yang dipakai adalah 0,05. Hipotesis alternatif kita terima ketika nilai signifikan lebih kecil dari pada derajat, menyatakan bahwasanya variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara parsial. Kriteria penolakan atau penerimaan hipotesis, yaitu:

- H0 ditolak dan Ha diterima jika thitung > ttabel,
- H0 diterima dan Ha ditolak jika thitung < ttabel

Adapun rumus uji t sebagai berikut (Suharyadi dan Purwanto, 2016):

Keterangan:

- t : nilai signifikan (thitung) yang dibandingkan dengan ttabel
- r : koefisien korelasi Pearson
- r<sup>2</sup> : koefisien determinasi
- n : banyaknya sampel
- β<sub>nn</sub> : koefisien regresi setiap variabel
- s<sub>β<sub>nn</sub></sub> : standar eror setiap variabel

Hasil penghitungan kemudian akan dibandingkan dengan ttabel yang menggunakan nilai sig 0.05 dan dk= n-2. Setelahnya, dilakukan pengambilan dalam keputusan uji t berdasarkan perbandingan nilai thitung dan ttabel sebagai berikut:

1. Jika thitung < ttabel

tidak terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen

2. Jika thitung > ttabel

Terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen

Berikut langkah-langkah melakukan pengujian uji t :

1. Hipotesis yang mau diuji dirumuskan terlebih dahulu

2. Melakukan penghitungan thitung melalui aplikasi SPSS 20.0

3. Menentukan derajat kebebasan (df) dengan taraf signifikansi yang digunakan sebesar  $\alpha = 0,05/2 = 0,25$  untuk mengetahui besarnya ttabel. Penghitungannya dilakukan melalui aplikasi SPSS 20.0

4. Penerimaan dan penolakan hipotesis kriterianya:

Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ ,  $H_0$  ditolak

Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ ,  $H_0$  diterima

5. Kesimpulan

### 3.1.2 Uji F (Uji Simultan)

Uji F dipakai untuk menguji seluruh variabel independen yang dipakai dengan serentak berpengaruh terhadap pada variabel dependen (Suharyadi & Puranto, 2016). Adapun uji F yang dapat dilakukan:

•  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ ,

•  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$

Adapun rumus uji F sebagai berikut (Suharyadi dan Purwanto, 2016):

$$F = \frac{R^2(n-1)}{(1-R^2)(n-k)}$$

Keterangan :

F : nilai uji F

$R^2$  : koefisien korelasi berganda

k : nilai variabel independen

n : nilai anggota sampel

Selanjutnya, pengambilan keputusan uji F berdasarkan perbandingan nilai  $F_{hitung}$  dan  $F_{tabel}$  sebagai berikut:

1.  $F_{hitung} < F_{tabel}$

Tidak terjadi pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial

2.  $F_{hitung} < F_{tabel}$

Terjadi pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial

Bila dikaitkan dengan penerimaan dan penolakan hipotesis pada penelitian ini maka,

$H_0$  ditolak jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$

$H_0$  diterima jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$

Berikut langkah – langkah melakukan pengujian uji F :

1. Hipotesis yang mau diuji dirumuskan terlebih dahulu

2. Menentukan besarnya  $F_{hitung}$  dengan melalui aplikasi SPSS 20.0

3. Menghitung derajat kebebasan (df) dengan taraf signifikansi sebesar  $\alpha = 5\%$  untuk mengetahui besarnya  $F_{tabel}$ . Penghitungan dilakukan melalui aplikasi SPSS 20.0

4. Penerimaan atau penolakan hipotesis kriterianya:

\*  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak

\*  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima

5. Kesimpulan

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 4.1. Jenis kelamin Responden

No.	Jenis. Kelamin	Responden	
		Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Perempuan	16	53
2	laki-laki	14	47
	Jumlah	30	100

Sumber: Data Olahan Penulis 2020

**Tabel 4.2. Usia Responden**

Usia Responden	Jumlah Responden	Persentase (%)
≤ 20 tahun	7	23%
21-25 tahun	10	33%
26-30 tahun	6	20%
31-35 tahun	3	10%
≥ 40 tahun	4	13%
<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Olahan Penulis 2020

### 4.3.1 Analisis Deskriptif Responden

30 orang responden yang adalah pelanggan Indomaret Pucang Anom no. 94 Surabaya bisa peneliti ketahui distribusi frekuensi jawabannya melalui analisis deskriptif penelitian. Variabel bebas (X) dipenelitian ini terdiri dari; variabel fasilitas toko, pelayanan karyawan, dan variasi produk, sedangkan variabel terikat (Y) adalah kepuasan pelanggan.

#### a. Variabel Fasilitas Toko (X1)

**Tabel 4.3. Tanggapan Responden Terhadap Indikator X1.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	2	6.7	6.7	6.7
4	24	80.0	80.0	86.7
5	4	13.3	13.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 20

Dari hasil tabel 4.3 menunjukkan bahwasanya responden yang menjawab setuju(4) berjumlah 24 orang dengan persentasenya yang sangat besar, 80%. Sisanya, yaitu 2 orang memilih jawaban netral (3) dan 4 orang menyatakan sangat setuju (5).Kesimpulan peneliti atas jawaban dari seluruh responden mengenai pernyataan X1.1 adalah bahwasanya responden banyak setuju dengan tanda promosi produk yang dipasang sudah jelas.

**Tabel 4.4. Tanggapan Responden Terhadap Indikator X1.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	3.3	3.3	3.3
3	17	23.3	23.3	26.7
4	18	60.0	60.0	86.7
5	4	13.3	13.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 20

Melihat banyaknya responden pada tabel 4.4 yang menyatakan setuju (4) terhadap pernyataan X1.2, sejumlah 18 orang, menunjukkan bahwasanya tatanan produk tertata rapi memang memudahkan dalam berbelanja.

**Tabel 4.5. Tanggapan Responden Terhadap Indikator X1.3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	3.3	3.3	3.3
3	3	10.0	10.0	13.3
4	18	60.0	60.0	73.3
5	8	26.7	26.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 20

Cukup mendominasinya jumlah responden pada tabel 4.5 yang menjawab setuju (4) dan sangat setuju (5), yaitu sebanyak 18 dan 8 orang, menghasilkan sebuah kesimpulan bahwasanya suasana sejuk dan bersih membuat nyaman berbelanja.

**Tabel 4.6. Tanggapan Responden Terhadap Indikator X1.4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	9	30.0	30.0	30.0
4	17	56.7	56.7	86.7
5	4	13.3	13.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 20

Cukup menarik hasil tanggapan responden terhadap indikator X1.4 pada tabel 4.6. Meski jumlah responden yang menyatakan setuju (4) sangat mendominasi, sebanyak 17 orang, perlu diketahui bahwasanya setidaknya 9 orang atau 30% dari jumlah keseluruhan menyatakan netral

terhadap variasi pembayaran tunai dan non tunai yang memudahkan dalam bertransaksi.

**Tabel 4.7. Tanggapan Responden Terhadap Indikator**

X1.5				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	9	30.0	30.0
	4	17	56.7	86.7
	5	4	13.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 20

Tanggapan responden terhadap indikator X1.5 yang tabel 4.7 memiliki hasil yang sama dengan tabel sebelumnya, tabel 4.6, yaitu dari total keseluruhan responden; sebanyak 17 orang menyatakan setuju (4), 9 orang memilih netral (3), dan 4 orang sangat setuju (5) akan lahan parkir yang luas memudahkan para pelanggan dalam memarkir kendaraannya dengan nyaman.

**Tabel 4.8. Tanggapan Responden Terhadap Indikator**

X1.6				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	7	3.3	3.3
	3	7	23.3	26.7
	4	18	60.0	86.7
	5	4	13.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 20

Yang menarik dari hasil tanggapan responden terhadap indikator X1.6 yang ada pada tabel 4.8 adalah adanya 1 responden yang tidak setuju (2) bahwasanya keranjang selalu tersedia pada tempatnya dan siap untuk digunakan.

**Tabel 4.9. Tanggapan Responden Terhadap Indikator**

X1.7				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	6.7	6.7
	3	13	43.3	50.0
	4	13	43.3	93.3
	5	2	6.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 20

Tidak ada jumlah jawaban paling mendominasi mengenai hasil tanggapan responden terhadap indikator X1.7 yang ada pada tabel 4.9 dikarenakan responden yang

menyatakan netral (3) dan setuju (4) atas pernyataan penerangan lampu di dalam toko dapat membantu dalam mencari produk jumlahnya sama, 13 orang. Tidak adanya jumlah jawaban paling diunggulkan menunjukkan bahwasanya adanya penerangan lampu di dalam toko tidak begitu berpengaruh dalam membantu tidaknya konsumen dalam mencari produk.

b. Variabel Pelayanan Karyawan (X2)

**Tabel 4.10. Tanggapan Responden Terhadap Indikator**

X2.1				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	3.3	3.3
	3	1	3.3	6.7
	4	23	76.7	83.3
	5	5	16.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 20

Dapat dilihat pada tabel 4.10 bahwasanya dominan sekali jumlah responden yang memilih menjawab setuju (4), menguasai lebih dari  $\frac{3}{4}$  dari keseluruhan persentase jumlah responden atau tepatnya 76,6%. Sangat mendominasinya jumlah responden yang menyatakan setuju (4), sebanyak 23 orang dan hanya menyisakan 1 orang yang tidak setuju (2) dan 1 orang yang netral (3) karena 5 orang memilih jawaban sangat setuju (5) menunjukkan bahwasanya penggunaan seragam oleh seluruh karyawan Indomaret Pucang Anom pada lingkup dan waktu kerja diterapkan dengan sangat disiplin.

**Tabel 4.11. Tanggapan Responden Terhadap Indikator**

X2.2				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	13.3	13.3
	3	5	16.7	30.0
	4	16	53.3	83.3
	5	5	16.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Dari keseluruhan responden, 53,3% atau sebanyak 16 orang menyatakan setuju (4) atas pernyataan mengenai karyawan di Indomaret Pucang. Meski jumlah ini sangat mendominasi atau jauh sekali selisihnya dengan jumlah

responden yang menyatakan tidak setuju (2), netral (3), dan sangat setuju (4) atas pernyataan peneliti mengenai karyawan di Indomaret Pucang Anom Surabaya cepat dalam merespon pertanyaan pelanggan, yaitu hanya sebanyak 4, 5, dan 5 orang, perlu diperhatikan bahwasanya masih lebih dari 10% atau tepatnya 13,3% responden menyatakan tidak setuju. Demi terciptanya sebuah pelayanan yang lebih baik maka perlu adanya peningkatan ketanggapan respon dari karyawan di Indomaret Pucang Anom Surabaya.

**Tabel 4.12. Tanggapan Responden Terhadap Indikator X2.3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	5	16.7	16.7	16.7
4	15	50.0	50.0	66.7
5	10	33.3	33.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 20

Melihat hasil tabel pada 4.12; yang salah satunya adalah masih terdapatnya persentase yang agak besar pada jumlah responden yang memilih tidak setuju (2), sebanyak 16,7% atau tepatnya 5 orang maka perlu ada peningkatan pelayanan karyawan di Indomaret Pucang atas kesediannya membantu pelanggan mencari produk yang ingin dibeli.

**Tabel 4.13. Tanggapan Responden Terhadap Indikator X2.4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	4	13.3	13.3	13.3
3	6	20.0	20.0	33.3
4	18	60.0	60.0	93.3
5	2	6.7	6.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 20

Jawaban yang didapatkan dari responden atas pernyataan karyawan jujur dalam menghitung jumlah barang yang dibeli pelanggan, yakni 4 orang menyatakan tidak setuju (2), 6 orang menyatakan netral (3), 18 orang menyatakan setuju (4), dan terakhir 2 orang menyatakan tidak setuju (2), dengan persentase

masing-masing: 13,3%, 20%, 60%, kemudian 6,7%.

**Tabel 4.14. Tanggapan Responden Terhadap Indikator X2.5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	10.0	10.0	10.0
3	9	30.0	30.0	40.0
4	15	50.0	50.0	90.0
5	3	10.0	10.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 20

Yang menarik dari hasil tanggapan responden terhadap indikator 2.5 atau pernyataan karyawan di Indomaret Pucang Anom Surabaya ramah dan sopan dalam menangani pelanggan, yang terlampir pada tabel di atas adalah tidak adanya angka desimal pada masing-masing nilai persentase, yaitu orang yang memilih tidak setuju (2) nilai persentasenya 10%, orang yang menyatakan netral (3) 30%, responden dengan jawaban setuju (4) 50%, dan terakhir adalah yang memilih jawaban sangat setuju (5) 10%.

### c. Variabel Variasi Produk (X3)

**Tabel 4.15. Tanggapan Responden Terhadap Indikator X3.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	3	3.3	3.3	3.3
4	7	23.3	23.3	26.7
5	18	60.0	60.0	86.7
Total	28	13.3	13.3	100.0

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 20

Indikator 3.1 atau pernyataan kelengkapan produk yang dijual di Indomaret Pucang Anom Surabaya ternyata mendapatkan respon yang sangat baik dikarenakan 18 orang menyatakan sangat setuju (5) dengan hal tersebut.

**Tabel 4.16. Tanggapan Responden Terhadap Indikator X3.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	9	30.0	30.0	30.0
4	16	53.3	53.3	83.3
5	5	16.7	16.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 20

Cukup banyaknya jumlah responden yang menyatakan setuju (4) pada tabel 4.16, sebanyak 16 orang menunjukkan bahwasanya terdapatnya keragaman harga produk di setiap kategori barang di Indomaret Pucang Anom Surabaya memberikan pilihan bagi pelanggan dalam memilih produk.

Tabel 4.17. Tanggapan Responden Terhadap Indikator

X3.3				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3.3	3.3	3.3
	3	23.3	23.3	26.7
	4	60.0	60.0	86.7
	5	13.3	13.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 20

Pada tabel di atas terlihat bahwasanya jumlah responden yang menyatakan setuju (4) dengan pernyataan keragaman jenis produk di setiap kategori barang di Indomaret Pucang Anom Surabaya memberikan pilihan bagi pelanggan dalam memilih produk sangat mendominasi, sebanyak 18 orang.

Tabel 4.18. Tanggapan Responden Terhadap Indikator

X3.4				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	26.7	26.7	26.7
	4	63.3	63.3	90.0
	5	10.0	10.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 20

Adanya label halal menjadi pertimbangan 19 dan 3 orang yang menyatakan setuju (4) dan sangat setuju (5) dalam memilih produk sebelum dilakukannya pembelian.

d. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Tabel 4.19. Tanggapan Responden Terhadap Indikator

Y1				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	13.3	13.3	13.3
	4	66.7	66.7	80.0
	5	20.0	20.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 20

25 orang yang terdiri dari dari 20 dan 5 orang menyatakan setuju (4) dan sangat setuju (5) dengan pernyataan pengalaman yang pelanggan rasakan memberikan kepuasan saat berbelanja di Indomaret Pucang Anom Surabaya.

Tabel 4.20. Tanggapan Responden Terhadap Indikator

Y2				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3.3	3.3	3.3
	3	16.7	16.7	20.0
	4	66.7	66.7	86.7
	5	13.3	13.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 20

Meski pada tabel di atas terlihat bahwasanya 66,7% responden atau tepatnya 20 orang menyatakan setuju dengan pernyataan karyawan di Indomaret Pucang Anom Surabaya cepat dalam menangani masalah pada pembelian pelanggan, perlu adanya sedikit lagi peningkatan oleh karyawan di Indomaret terkait untuk menghilangkan angka 1 pada jumlah responden yang menyatakan tidak setuju (3).

Tabel 4.21. Tanggapan Responden Terhadap Indikator

Y3				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	16.7	16.7	16.7
	4	60.0	60.0	76.7
	5	23.3	23.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 20

Ketanggapan karyawan dalam menangani masalah pada pembelian pelanggan pada tabel di atas mendapatkan respon atau hasil yang cukup, setidaknya 18 dan 7 orang menyatakan setuju (4) dan sangat setuju (5) akan pernyataan tersebut.

Tabel 4.22. Tanggapan Responden Terhadap Indikator

Y4				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3.3	3.3	3.3
	3	23.3	23.3	26.7
	4	50.0	50.0	76.7
	5	23.3	23.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 20

Adanya 1 orang yang menyatakan tidak setuju (3) pada tabel 4.22 dapat menjadi evaluasi atas kesesuaiannya harga produk yang dijual di Indomaret Pucang Anom Surabaya dengan kualitas pelayanan karyawan.

Tabel 4.23. Tanggapan Responden Terhadap Indikator

Y5				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	20.0	20.0	20.0
	4	53.3	53.3	73.3
	5	26.7	26.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 20

Tidak adanya responden yang menyatakan tidak sangat setuju dan tidak setuju, berikut adalah jumlah responden pada tiap jawaban atas pernyataan pelayanan karyawan pembayaran di kasir Indomaret Pucang Anom Surabaya tidak adanya antrian panjang; 6 orang menyatakan netral (3), 16 orang menyatakan setuju (4), dan terakhir 8 orang menyatakan sangat setuju (5).

Tabel 4.24. Tanggapan Responden Terhadap Indikator

Y6				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3.3	3.3	3.3
	3	13.3	13.3	16.7
	4	60.0	60.0	76.7
	5	23.3	23.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 20

Pada tabel di atas, jumlah responden yang menyatakan setuju (4) dan sangat setuju (5) untuk ke depannya akan kembali berbelanja di Indomaret Pucang Anom Surabaya sebanyak 18 dan 5 orang.

## 4.3.2 Analisis Data

### 1. Uji Validitas

Program SPSS 20 digunakan pada pengujian ini untuk mendapatkan nilai pernyataan dengan skor butir pernyataan. Pernyataan atas validnya hasil uji validitas adalah ketika setiap butir pertanyaan memiliki nilai signifikansi ( $2 \text{ tailed}$ )  $< 0.05$ . Di bawah ini adalah tabel hasil uji validitas dari penelitian ini:

Tabel 4.25. Tabel Hasil Uji Validitas

No.	Butir	Koefisien Korelasi	Signifikansi	Keterangan
1	Fasilitas Toko X1.1	0.61	0	Valid
2	Fasilitas Toko X1.2	0.786	0	Valid
3	Fasilitas Toko X1.3	0.787	0	Valid
4	Fasilitas Toko X1.4	0.661	0	Valid
5	Fasilitas Toko X1.5	0.661	0	Valid
6	Fasilitas Toko X1.6	0.786	0	Valid
7	Fasilitas Toko X1.7	0.481	0.007	Valid
8	Pelayanan Karyawan X2.1	0.457	0.011	Valid
9	Pelayanan Karyawan X2.2	0.547	0.002	Valid
10	Pelayanan Karyawan X2.3	0.73	0	Valid
11	Pelayanan Karyawan X2.4	0.595	0.001	Valid
12	Pelayanan Karyawan X2.5	0.739	0	Valid
13	Variasi Produk X3.1	0.702	0	Valid
14	Variasi Produk X3.2	0.737	0	Valid
15	Variasi Produk X3.3	0.702	0	Valid
16	Variasi Produk X3.4	0.66	0	Valid
17	Kepuasan Pelanggan Y1	0.647	0	Valid
18	Kepuasan Pelanggan Y2	0.481	0.007	Valid
19	Kepuasan Pelanggan Y3	0.788	0	Valid
20	Kepuasan Pelanggan Y4	0.743	0	Valid
21	Kepuasan Pelanggan Y5	0.729	0	Valid
22	Kepuasan Pelanggan Y6	0.615	0	Valid

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 20

### 2. Uji Reliabilitas

Digabungkannya nilai koefisien reliabilitas alpha merupakan cara pengujian pada bagian ini, ketika nilainya lebih besar dari 0,6 maka variabel tersebut berstatus reliabel. Berikut adalah hasil uji reliabilitas penelitian ini:

Tabel 4.26. Tabel Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Koefisien Korelasi	Keterangan
1	Fasilitas Toko	0.805	Reliabel
2	Pelayanan Karyawan	0.664	Reliabel
3	Variasi Produk	0.697	Reliabel
4	Kepuasan Pelanggan	0.749	Reliabel

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 20

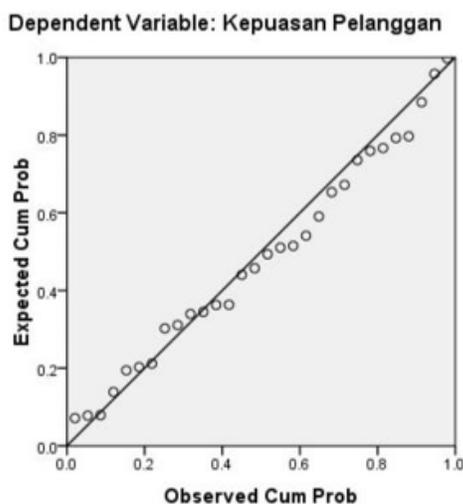
### 4.3.3 Uji Asumsi Klasik

Diadakannya pengujian ini sebelum masuk ke tahap pengujian hipotesis. Ada beberapa pengujian yang harus dilakukan pada uji asumsi klasik, diantaranya:

#### 1. Uji Normalitas

Mengamati grafik P-Plot yang dihasilkan dari software SPSS adalah cara yang digunakan pada uji normalitas. Fungsi pada pengujian bagian ini ialah untuk melihat apakah model regresi dengan nilai residual berdistribusi normal atau tidak. Dikatakan sebagai model regresi distribusi normal apabila hasil pengujian ini terlihat pada P-Plot titik-titik yang menyebar berada dekat dan mengikuti garis lurus.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 4.2. Grafik Normal P-Plot

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 20

Menyebarnya titik-titik pada gambar di atas yang masih berada tidak jauh dari garis lurus menyimpulkan bahwasanya data yang diteliti berdistribusi normal.

#### 2. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas menggunakan model regresi. Pengujian yang dilakukan pada bagian ini adalah untuk mengetahui korelasi antara variabel bebas satu dengan variabel bebas lainnya. 2 unsur yang terdapat pada pengujian ini, yaitu Tolerance dan VIF. Terjadinya multikolinearitas apabila nilai Tolerance di bawah 0,10 dan nilai VIF di atas 10, dan dapat dikatakan tidak terjadi multikolinearitas ketika nilai kedua sebaliknya.

Tabel Tabel 4.27. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
(Constant)			
Fasilitas Toko	0.923	1.083	Non Multikolinearitas
Pelayanan Karyawan	0.931	1.074	Non Multikolinearitas
Variasi Produk	0.991	1.01	Non Multikolinearitas

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

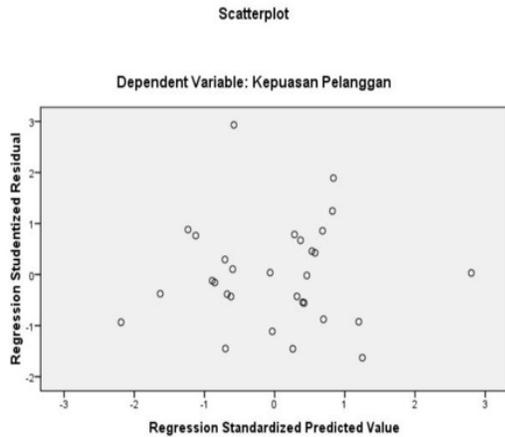
Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 20

Dapat dilihat pada tabel di atas, nilai Tolerance dan VIF dari masing-masing variabel, yaitu fasilitas toko sebesar 0,923 dan 1,083, pelayanan karyawan sebesar 0,931 dan 1,074, serta variasi produk 0,991 dan 1,010. Tidak adanya masing-masing variabel yang nilai Tolerance-nya di bawah 10 dan nilai VIF-nya di atas 10 maka dapat disimpulkan bahwasanya fasilitas toko, pelayanan karyawan, dan variasi produk tidak terjadi multikolinearitas.

#### 3. Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas bisa dilihat pada grafik scatter plot di bawah. Fungsi pengujian pada bagian ini adalah untuk mengetahui ada atau tidaknya ketidaksamaan antara variasi residual dengan satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika titik-titik dalam grafik membentuk pola

tertentu; teratur, bergeombang, melebar, atau menyempit maka akan terjadi heteroskedastisitas, Namun, ketika sebaliknya, jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar ke atas dan bawah 0 pada sumbu Y dipastikan heteroskedastisitas tak terjadi.



**Gambar 4.3. Grafik scatterplot**  
Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 20

Melihat titik-titik yang pada gambar di atas menyebar dalam posisi atas dan bawah angka nol (0) pada sumbu Y IaIu juga tak membentuk suatu pola yang jelas maka hasil pengolahan data penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### 4.3.4 Analisis Regresi linier Berganda

Antara variabel bebas dengan terikat, bentuk hubungannya akan diketahui melalui analisis bagian ini. Variabel bebas yang ada dalam penelitian ini, yaitu fasilitas toko (X1), pelayanan karyawan (X2), dan variasi produk (X3), dan variabel terikatnya adalah kepuasan pelanggan. Analisis pengujian ini memakai program SPSS versi 20.0 dan didapatkan dengan model regresi. Berikut adalah tabel hasil analisis regresi linier berganda:

**Tabel 4. 28. Hasil Analisis Regresi linier Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	1(Constant)	-2.248	4.299		
Fasilitas Toko	.383	.113	.441	3.385	.002
Pelayanan Karyawan	.318	.134	.309	2.382	.025
Variasi Produk	.867	.248	.440	3.497	.002

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan  
Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 20

Hasil analisa regresi linier berganda tabel di atas didapatkan dalam persamaan regresi berikut ini:  
 $Y = -2,248 + 0,383X1 + 0,318X2 + 0,867X3$

Interpretasi dengan persamaan berikut ini ialah:

1) Dari hasil uji pengaruh antara fasilitas toko terhadap kepuasan pelanggan, menunjukkan nilai t hitungnya ialah 3,385 dan p value (sig) sebesar 0,002 yang dibawah alpha 5% menunjukkan bahwasanya fasilitas Toko sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Indomart Pucang Anom Surabaya. Nilai Koefisiensi regresi dari variabel X1 (Fasilitas Toko) bernilai positif sebesar 0,383, berarti terdapat hubungan searah dengan variabel Y (Kepuasan Pelanggan). Nilai positif pada koefisiensi regresi pada X1 menunjukkan bahwasanya apabila aspek Fasilitas Toko mengalami 1 kali peningkatan maka terdapat kepuasan pelanggan yang akan meningkat sebesar 38,3% dengan asumsi variabel bebas yang lain tetap.

2) Hasil uji pengaruh antara pelayanan karyawan terhadap kepuasan pelanggan, menunjukkan bahwasanya nilai t hitung 2.382 dan p value (sig) sebesar 0,025 yang di bawah alpha 5% menunjukkan bahwasanya pelayanan karyawan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Indomart Pucang Anom Surabaya. Nilai Koefisiensi Regresi dari variabel X2 (Pelayanan Karyawan) bernilai positif sebesar 0,318, berarti terdapat hubungan searah dengan variabel Y (Kepuasan Pelanggan). Nilai positif pada koefisiensi regresi pada X1 menunjukkan bahwasanya apabila aspek lingkungan

mengalami 1 kali dalam peningkatan maka itu dalam kepuasan pelanggan meningkat sebesar 31,8% dengan asumsi variabel bebas yang lain tetap.

3) Hasil uji pengaruh antara variasi produk terhadap kepuasan pelanggan, menunjukkan nilai t hitung 3.497 dan p value (sig) sebesar 0,002 yang di bawah alpha 5% menunjukkan bahwasanya variasi produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Indomart Pucang Anom Surabaya. Nilai Koefisiensi Regresi dari variabel X3 (Variasi Produk) bernilai positif sebesar 0,867, berarti terdapat hubungan searah dengan variabel Y (Kepuasan Pelanggan). Nilai positif pada koefisiensi regresi pada X1 menunjukkan bahwasanya apabila aspek variasi produk mengalami 1 kali peningkatan maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 86,7% dengan asumsi variabel bebas yang lain tetap.

Kesimpulan dari 3 poin di atas menjelaskan bahwasanya ketiga variabel X, yakni aspek kualitas, pelayanan karyawan, dan variasi produk memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kesimpulan yaitu aspek kualitas, Pelayanan Karyawan, dan variasi produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Dengan kata lain apabila kualitas, Pelayanan Karyawan, dan variasi produk meningkat maka kepuasan pelanggan akan mengikuti peningkatannya diikuti peningkatan pada kepuasan pelanggan. Dasar keputusannya adalah semakin besar nilai koefisien regresi variabel bebas, semakin besar pula pengaruhnya terhadap variabel terikat.

#### 4.3.5 Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat, persentase sumbangannya dihitung dalam pengujian ini. Koefisien determinasi tersebut memperlihatkan seberapa besar kemampuan variabel bebas yang

terdiri dari variabel Fasilitas Toko (X1), Pelayanan Karyawan (X2), dan Variasi Produk (X3) dalam menjelaskan variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Kuat atau tidaknya hubungan variabel bebas terhadap terikat terlihat dari seberapa besar nilai koefisien R<sup>2</sup>. Makin besar nilai koefisien R<sup>2</sup> maka semakin kuat tingkat hubungan variabel bebas tersebut, begitu sebaliknya.

Tabel 4.29. Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>a</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.770	.593	.546	1.838

a. Predictors: (Constant), Variasi Produk, Pelayanan Karyawan, Fasilitas Toko  
 b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan  
 Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 20

Terlihat kolom R Square (R<sup>2</sup>) pada tabel di atas diperoleh hasil R<sup>2</sup> sebesar 0,593, ini mengartikan bahwasanya variabel bebas mempengaruhi 59,3% variabel kepuasan pelanggan, yakni Fasilitas Toko (X1), Pelayanan Karyawan (X2), dan Variasi Produk (X3). Persentase variabel kepuasan pelanggan sisanya, 40,7% dipengaruhi variabel-variabel lainnya yang tidak ada dalam pembahasan penelitian ini.

#### 4.3.6 Uji Hipotesis

##### 1. Hipotesis 1 (Uji F)

Melalui pengujian ini maka dapat diketahui signifikan tidaknya hasil analisis regresi. Terlihat ada pengaruh signifikan secara bersama-sama antara variabel fasilitas toko (X1), pelayanan karyawan (X2), dan variasi produk (X3) terhadap kepuasan pelanggan (Y) di toko “Indomaret Pucang Anom 94.” Berikut ini adalah tabel hasil pengujiannya uji F:

Tabel 4.30. Uji Simultan (F test)

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	127.995	3	42.665	12.624	.000
Residual	87.871	26	3.380		
Total	215.867	29			

a. Predictors: (Constant), Variasi Produk, Pelayanan Karyawan, Fasilitas Toko  
 b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 20



2. Pengaruh pelayanan karyawan (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y)

a. Hipotesis yang akan diuji dirumuskan terlebih dahulu

$H_0 : \beta_2 = 0$ , antara pelayanan karyawan terhadap kepuasan pelanggan tidak terdapat pengaruh yang terlalu signifikan

$H_a : \beta_2 \neq 0$ , antara pelayanan karyawan terhadap kepuasan pelanggan terdapat pengaruh yang terlalu signifikan

b. Diperoleh hasil perhitungan thitung sebesar 2,382

c. Tarif signifikansi dan derajat kebebasan yang digunakan sebesar  $\alpha = 0,05/2 = 0,025$  dan (df) sebesar 26 sehingga diketahui besarnya ttabel 2,056

d. Penerimaan dan penolakan hipotesis kriterianya:

-ttabel  $\leq$  thitung atau thitung  $\leq$  ttabel maka  $H_0$  diterima

thitung  $>$  ttabel atau thitung  $<$  ttabel maka  $H_0$  ditolak

e. Ditolaknya  $H_0$  ditolak dan diterimanya  $H_a$  karena thitung (2,382)  $>$  ttabel (2,056) sehingga didapatkan kesimpulan bahwasanya pelayanan karyawan (X2) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan (Y) di toko "Indomaret Pucang Anom 94".

3. Pengaruh variasi produk (X3) terhadap kepuasan pelanggan (Y)

a. Hipotesis yang akan diuji dirumuskan terlebih dahulu

$H_0 : \beta_3 = 0$ , antara variasi produk terhadap kepuasan pelanggan tidak terdapat pengaruh signifikan

$H_a : \beta_3 \neq 0$ , antara variasi produk terhadap kepuasan pelanggan terdapat pengaruh signifikan

b. Diperoleh hasil perhitungan thitung sebesar 3,497

c. Tarif signifikansi dan derajat kebebasan yang digunakan sebesar  $\alpha = 0,05/2 = 0,025$  dan df sebesar 26 hingga diketahui besarnya ttabel 2,056

d. Penerimaan dan penolakan hipotesis kriterianya:

-ttabel  $\leq$  thitung atau thitung  $\leq$  ttabel maka  $H_0$  diterima

thitung  $>$  ttabel atau thitung  $<$  ttabel maka  $H_0$  ditolak

e. Ditolaknya  $H_0$  ditolak dan diterimanya  $H_a$  karena thitung (3,497)  $>$  ttabel (2,056) sehingga bisa didapatkan kesimpulan bahwasanya variasi produk (X3) mempunyai pengaruh yang terlalu signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan (Y) di toko "Indomaret Pucang Anom 94".

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang Pengaruh Fasilitas Toko, Pelayanan Karyawan, dan Variasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan di Indomaret Pucang Anom 94 Surabaya, diperoleh beberapa kesimpulan, diantaranya:

1. Hubungan variabel Fasilitas Toko terhadap Kepuasan Pelanggan di Indomart Pucang Anom 94 Surabaya dari hasil pengujian hipotesis secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan. Pada butir kuisioner X1.3 yang berisi suasana sejuk dan bersih dan nyaman membuat pelanggan nyaman berbelanja. Kemudian pada butir X1.6 yang berisi keranjang belanja selalu tersedia dan siap digunakan memperoleh nilai tertinggi.

2. Hubungan variabel Pelayanan Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan di Indomart Pucang Anom 94 Surabaya dari hasil pengujian hipotesis secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan. Pada butir kuisioner X2.3 yang berisi

kesediaan karyawan dalam membantu mencari produk yang pelanggan akan beli memperoleh nilai tertinggi dalam.

3. Hubungan variabel Variasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan di Indomart Pucang Anom 94 Surabaya dari hasil pengujian hipotesis secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan. Pada butir kuisioner x3.1 yang berisi kelengkapan produk yang dijual di Indomaret Pucang anom Surabaya sudah sesuai dengan kebutuhan memperoleh nilai tertinggi.

4. Hubungan antara variabel bebas yaitu variabel Fasilitas Toko (X1), Pelayanan Karyawan (X2), dan variasi produk (X3) terhadap Kepuasan Pelanggan di Indomart Pucang Anom 94 Surabaya dari hasil uji F memiliki pengaruh yang signifikan. Hasil tersebut dinyatakan dengan nilai signifikansi  $F(0,000) < \alpha = 0,05$ .

## 5.2 Saran

Beberapa saran yang bisa saya selaku peneliti berikan dengan harapan dapat bermanfaat bagi perusahaan dan pihak-pihak lain, diantaranya:

### 1. Saran Bagi perusahaan

a. Pihak Indomaret Pucang Anom 94 Surabaya hendaknya tetap konsisten memperhatikan kenyamanan belanja pelanggan dan senantiasa menjaga kebersihan area toko. Tetap konsisten menyediakan fasilitas yang baik seperti ketersediaan keranjang belanja yang disesuaikan dengan kapasitas pengunjung per hari sehingga pelanggan mendapatkan kepuasan yang mereka harapkan dalam berbelanja di Indomaret Pucang Anom 94 Surabaya.

b. Dalam hal pelayanan, pihak Indomaret Pucang Anom 94 Surabaya diharapkan ke depannya lebih memperhatikan sumber daya manusia yang ada karena konsisten dalam pelayanan, kesigapan dan keramahan para personil toko berperan penting dan sangat berpengaruh untuk

memperoleh kepuasan berbelanja seperti yang pelanggan harapkan.

c. Selanjutnya, personil toko Indomaret Pucang Anom 94 diharapkan lebih konsisten dalam menjaga kelengkapan produk (variasi produk) dan menjaga ketersediaan stok barang yang ada sehingga pelanggan tidak kecewa saat mencari kebutuhan yang mereka perlukan. Dan, tentunya dapat memenuhi apa yang diharapkan pelanggan ke depannya.

### 2. Saran Bagi peneliti selanjutnya

a. Penelitian ini bisa lebih dikembangkan dengan menambahkan variabel-variabel lainnya yang mempunyai pengaruh terhadap timbulnya kepuasan pelanggan untuk bisa diuji.

b. Penelitian ini bisa lebih dikembangkan dengan menggunakan dan menambahkan metode lain yang sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan.

## DAFTAR PUSTAKA

Assauri, Sofja, 2016, Manajemen Pemasaran. Rajawali Pers, Jakarta

Alma, Buchari, 2014, Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Alfabeta, Bandung

Danang Sunyoto, 2015, Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran, CAPS, Yogyakarta

Echdar, Saban, 2017, Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis. Ghalia Indonesia, Bogor

Lupiyoadi, 2016, Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi, Salemba Empat, Jakarta

Saban Echdar. (2017). Metode Penelitian Manajemen Bisnis. Yogyakarta.

Sugiyono, 2018, Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D, Alfabeta, Bandung \_\_\_\_\_, 2017. Metode Penelitian Bisnis. CV. Bandung: Alfabeta.

\_\_\_\_\_, (2016). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Terry, George R. 2015. Prinsip-Prinsip Manajemen, penerjemah J-Smith D.F.M. Jakarta: PT Bumi Aksara

\_\_\_\_\_, dan Diana, Anastasia, 2015, Pelanggan Puas? Tidak Cukup!. Yogyakarta: Andi Offset.

Abdullah, Thamrin. 2016. Manajemen pemasaran. Jakarta: Rajawali Pers.

Darmawan, Deni. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Sari, Sella Octavia, 2017, Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan dan Atmosfer Toko terhadap Kepuasan Konsumen pada Alfamart di Desa Kepatihan Tulungagung

Arif, Ferdian Agung, 2018, Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Ekonomi Islam Lampung

Maya, Puspa Iswantami, 2020, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Variasi Produk pada Food & Beverage di I-Club Madiun

Nurchahyo, Rianto, 2017, The Influence of Facility and Service Quality toward Customer Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty in Borobudur Hotel in Jakarta

Herdalena, Maivi, 2019, Pengaruh Kualitas, Variasi Produk, dan Persepsi Harga Terhadap Switching Internation

Hidayah, Nurul, 2019, Pengaruh Harga, Fasilitas, Pelayanan, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan di Kabupaten Bulukumba

Lupiyoadi, Rambat. 2014. Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi. Jakarta: Salemba Empat

Daryanto. 2014. Sari Kuliah Manajemen Pemasaran. Bandung: PT. Sarjana Tutorial Nurani Sejahtera.

B, Bungin. 2015. Metodologi Penelitian Kuantitatif. Jakarta: Prenada Media.

P, Kotler. & KL, Keller. 2016. Marketing Manajemen. NewJersy: Person Pretice Hall.

Misbahuddin, & Hasan. 2018. Analisis Data Penelitian dengan Statistik. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

K, Mudrajad. 2017. Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi. Jakarta: Erlangga.

U, Sekaran. 2016. Metodologi Penelitian untuk Bisnis. Jakarta: Salemba Empat.

D, Sunyoto. 2016. Analisis Regresi dan Uji Hipotesis. Yogyakarta: CAPS.

S, Varki. & M, Colgate. 2015. Peran Persepsi Harga dalam Model Terpadu Niat Prilaku. Jakarta: CAPS