

PENGARUH LOKASI, KUALITAS PELAYANAN DAN DISKON TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. INDOMARCO PRISMATAMA DI GRESIK

Johan Trisula

(17210341)

Sekolah Tinggi Ilmi Ekonomi Mahardika Surabaya

E-mail : Johantrisula1995@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di PT. Indomarco Prismatama di Gresik dengan tujuan untuk (1) mengetahui pengaruh lokasi, kualitas pelayanan dan diskon secara simultan terhadap kepuasan pelanggan PT. Indomarco Prismatama di Gresik, (2) mengetahui pengaruh lokasi, kualitas pelayanan dan diskon secara parsial terhadap kepuasan pelanggan PT. Indomarco Prismatama di Gresik, (3) mengetahui diantara variabel lokasi, kualitas pelayanan dan diskon, variabel mana yang berpengaruh dominan terhadap terhadap kepuasan pelanggan PT. Indomarco Prismatama di Gresik. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PT. Indomarco Prismatama di Gresik. Sampel yang diambil adalah sebanyak 100 responden yang terdiri dari pelanggan PT. Indomarco Prismatama di Gresik. Metode *sampling* yang digunakan adalah *accidental sampling*. Teknik pengambilan data menggunakan kuisioner, sedangkan metode analisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) lokasi, kualitas pelayanan dan diskon berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan PT. Indomarco Prismatama di Gresik, (2) lokasi, kualitas pelayanan dan diskon berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan PT. Indomarco Prismatama di Gresik, (3) diskon berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan PT. Indomarco Prismatama di Gresik.

Kata-kata kunci : lokasi, kualitas pelayanan, diskon, kepuasan pelanggan.

PENDAHULUAN

Era industri dan globalisasi 4.0 ditunjukkan dengan diawalinya era perdagangan bebas yang tidak mengetahui batasan negara. Hal tersebut mengakibatkan persaingan kian ketat serta sebagai tantangan bagi perusahaan dalam pencarapian sasaran yang ditentukan. Pada hakikatnya, dalam persaingan usaha yang bebas ini, persyaratan supaya perusahaan bisa sukses pada persaingan ini yaitu berupaya meraih tujuan dengan menjaga konsumen. Supaya bisa mencapai tujuan tersebut, maka perusahaan harus mampu menciptakan serta menyalurkan jasa ataupun produk yang diharapkan pelanggan berdasarkan keinginan dan kebutuhannya. kebutuhan dan keinginannya. Konsumen mempunyai beberapa keperluan dan keinginan yang harus bisa terpenuhi oleh perusahaan, sehingga perusahaan perlu memenuhi harapan pelanggan untuk memaksimalkan kepuasan konsumen.

Di Indonesia sangat mudah untuk menjumpai barang belanjaan yang memiliki harga berdiskon. Seakan diskon ini memiliki daya tarik utama untuk mempengaruhi minat masyarakat untuk konsumsi sebuah barang. Terdapat sejumlah definisi tentang potongan harga (diskon) yang diungkapkan oleh sejumlah pakar. Menurut Kotler (2017) diskon ialah harga barang pembelian yang dikurangi selama dengan waktu yang telah ditetapkan selesai. Sementara Tjiptono (2016) mengartikan diskon ialah pemberian potongan harga bagi yang membeli suatu produk oleh penjualan pada pembeli sebagai kegiatan tertentu dari pembeli yang menyenangkan bagi penjualan atau sebagai bentuk penghargaan. Sehingga sejumlah pengertian diatas didapatkan kesimpulan bahwa diskon ialah pemberian harga oleh penjualan yang dikurangi untuk mempengaruhi minat konsumen guna melakukan pembelian sebuah produk selama waktu yang sudah ditetapkan. Diskon sangat bermanfaat bagi perusahaan untuk menarik pelanggan baru, meningkatkan persaingan, meningkatkan penjualan, mempertahankan pelanggan, dan juga merupakan strategi bagi perusahaan untuk menghabiskan persediaan (*stock*) barang lama. Sedangkan bagi pelanggan, diskon sangat bermanfaat guna penghematan biaya pembelian.

Mengingat pentingnya lokasi, kualitas pelayanan dan diskon dalam meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga penulis berminat guna mengadakan penelitian yang berjudul: **“Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan Dan Diskon Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Indomarco Prismatama Di Gresik”**.

Perumusan masalah dalam penelitian yakni:

1. Apakah lokasi, kualitas pelayanan, diskon memberi pengaruh secara bersamaan pada kepuasan pelanggan PT. Indomarco Prismatama di Gresik?
2. Apakah lokasi, kualitas pelayanan, diskon memberi pengaruh secara individual pada kepuasan pelanggan PT. Indomarco Prismatama di Gresik?
3. Variabel manakah diantara variabel lokasi, kualitas pelayanan, diskon yang memberi pengaruh dominan pada kepuasan pelanggan PT. Indomarco Prismatama di Gresik?

Penelitian akan memberi manfaat yakni adanya penemuan baru yang bermanfaat untuk beberapa kepentingan yaitu diantaranya:

1. Untuk penulis, diharapkan penelitian ini dapat memberi wawasan tentang lokasi, kualitas pelayanan serta diskon terhadap terhadap kepuasan pelanggan pada sebuah organisasi, sehingga penulis dapat menerapkan teori yang diperoleh dari semasa kuliah.
2. Untuk Perguruan Tinggi STIE Mahardika Surabaya, hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan pemikiran mengenai dinamika perkembangan Perguruan Tinggi
3. Untuk manajemen PT. Indomarco Prismatama di Gresik, diharapkan penelitian ini bisa memberi masukan untuk manajemen perihal mengenai meningkatkan kepuasan pelanggan melalui mengetahui dari sisi lokasi, kualitas pelayanan dan diskon yang dilaksanakan oleh PT. Indomarco Prismatama di Gresik.
4. Untuk ilmu pengetahuan, harap hasil penelitian dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan dalam mengembangkan ilmu pengetahuan, utamanya didalam bidang manajemen pemasaran yang

berhubungan dengan persoalan lokasi, kualitas pelayanan serta diskon terhadap kepuasan konsumen.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Mengacu rumusan permasalahan maupun tujuan yang hendak diwujudkan, sehingga rancangan penelitian yang dipergunakan yakni penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif tujuannya guna memakai dan mengembangkan model matematis, hipotesis ataupun teori yang berhubungan dengan kejadian pada lapangan. Proses pengukuran merupakan bagian yang utama pada penelitian kuantitatif sebab hal ini memberi ikatan yang fundamental antar pengamatan empiris dengan ekspresi matematis dari hubungan kuantitatif. Sugiyono (2017) menyebutkan jika penelitian kuantitatif merupakan penelitian dengan mendapatkan data yang bentuknya angka / data kualitatif yang dijadikan angka.

Populasi

Populasi merupakan daerah general yang mencakup obyek ataupun subyek penelitian yang memiliki suatu sifat dan kuantitas yang diterapkan penulis guna dipahami selanjutnya disimpulkan (Sugiyono, 2017). Populasi pada penelitian yaitu pelanggan PT. Indomarco Prismatama di Gresik. Penelitian ini menggunakan sejumlah responden yang dipilih sebagai *sampling* sejumlah seratus responden yang mencakup pelanggan PT. Indomarco Prismatama di Gresik. Metode yang dipergunakan yaitu *accidental sampling*. *Accidental sampling* yaitu *sampling* yang pengambilan respondennya dilakukan pada saat responden melakukan transaksi pembelian (belanja) di PT. Indomarco Prismatama di Gresik. Pengambilan sampel dilakukan selama 7 (tujuh) hari yaitu hari Senin sampai Minggu pada tanggal 4 Januari 2021 sampai dengan tanggal 10 Januari 2021. Alasan mengambil sampel sejumlah seratus responden, hal tersebut selaras pada pemaparan Malhotra (2013) bahwa sampel yang representatif minimal sebanyak lima kali variabel yang dianalisis.

Sampel

Arikunto (2016) menyebutkan: "Sampel merupakan wakil dari populasi yang hendak diteliti." Teknik yang dipakai pada penelitian yaitu *accidental sampling*. *Accidental sampling* yaitu sampel yang pengambilan respondennya dilakukan pada saat responden melakukan

transaksi pembelian di PT. Indomarco Prismatama di Gresik. Sampel pada penelitian adalah sejumlah seratus responden. Alasan mengambil sample sejumlah seratus responden, hal tersebut selaras pada pemaparan Malhotra (2013) bahwa sampel yang representatif minimal sebanyak lima kali variabel yang dianalisis. Pengambilan sampel dilakukan selama 7 (tujuh) hari yaitu hari Senin sampai Minggu pada tanggal 4 Januari 2021 sampai dengan tanggal 10 Januari 2021.

PENUTUP

Kesimpulan

Berlandaskan pembahasan analisis serta hasil penelitian yang sudah dipaparkan dalam Bab IV terkait pengaruh lokasi, diskon, kualitas pelayanan pada kepuasan pelanggan PT. Indomarco Prismatama di Gresik dengan mempergunakan perhitungan regresi linier berganda bisa dibuat sejumlah kesimpulan yakni :

1. Lokasi, kualitas pelayanan dan diskon secara bersamaan mempengaruhi kepuasan pelanggan PT. Indomarco Prismatama di Gresik.
2. Lokasi, kualitas pelayanan dan diskon secara bersamaan mempengaruhi kepuasan pelanggan PT. Indomarco Prismatama di Gresik.
3. Diskon memberi pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan PT. Indomarco Prismatama di Gresik.

Saran

Berlandaskan analisis data maupun hasil penelitian, maka peneliti bisa memberi saran agar kepuasan konsumen PT. Indomarco Prismatama di Gresik tetap terjaga dan bisa dimaksimalkan lagi. Berikut beberapa saran yang penulis berikan yakni :

1. Harusnya Pimpinan PT. Indomarco Prismatama di Gresik terus menjaga keamanan dan kenyamanan lokasi toko, menjaga kebersihan, menyediakan ruang depan toko untuk tempat pelanggan bersantai dan menyediakan fasilitas parkir gratis.
2. Hendaknya Pimpinan PT. Indomarco Prismatama di Gresik terus memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggannya, sehingga pelanggan merasa dilayani dengan sepenuh hati dan pada akhirnya akan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Hendaknya Pimpinan PT. Indomarco Prismatama di Gresik mengintensifkan kerja sama dengan penyedia (*supplier*) produk agar setiap hari selalu ada program diskon untuk produk-produk tertentu.
4. Hendaknya Pimpinan PT. Indomarco Prismatama di Gresik secara rutin (minimal satu tahun sekali) melakukan survei kepuasan pelanggan, dengan demikian PT. Indomarco Prismatama di Gresik selalu mengendalikan kepuasan pelanggan dan akan segera mengetahui apabila ada perubahan terhadap kepuasan pelanggan sehingga PT. Indomarco Prismatama di Gresik bisa mengambil tindakan yang cepat dan tepat.

Hendaknya Pimpinan PT. Indomarco Prismatama di Gresik selalu memberikan barang yang bermacam berdasarkan keperluan konsumen, dengan demikian konsumen akan mempunyai banyak pilihan produk dan tidak akan pindah ke merk lain.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, 1998. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality" dalam *Journal of Retailing* Volume 64 Number 1 Spring 1988, pp.12-40
- Adiwijaya, Michael, 2016. *8 Jurus Jitu Mengelola Bisnis Ritel Ala Indonesia*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Arikunto, S., 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Aryatiningrum, 2020. Pengaruh pemberian *price discount* terhadap loyalitas konsumen pada pengguna *online marketplace*, *Jurnal Ilmu Manajemen*, Volume 8 Nomor 3 – Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya.
- Bovee, Courtland, 2015. *Business Communication Today*, Prentice Hall, New York.
- Firdiyansyah, 2017. Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada Warung Gubrak Kepri Mall Kota Batam, *Jurnal Elektornik REKAMAN (Riset Ekonomi Bidang Manajemen dan Akuntansi)*, Vol. 1, No.1, November 2017.
- Gardial, S.F., & Woodruff, R.B., 2015. *Know Your Customer: New Approaches to Customer Value and Satisfaction*. Blackwell Publishers, Cambridge.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media
- Heizer, Jay and Render Barry, (2015), *Manajemen Operasi : Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan*, edisi 11, Salemba Empat, Jakarta.
- Jumingan, 2018. *Studi Kelayakan Bisnis: Teori & Pembuatan Proposal Kelayakan*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Kana, 2018. *The Effect of Location and Facilities Services User Satisfaction Container Loading and Unloading in Port Of Indonesia IV (Persero) Branch Merauke*, *International Journal of Social Science and Business*, Volume 2, Number 1, 2018.
- Kasmir, 2016. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*, (Jakarta: CAPS (Center For Academic Publishing Service, 2016)
- Kasmir, 2017. *Kewirausahaan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong, 2015, *Principles of Marketing*, New York: Prentice-Hall Inc.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016): *Marketing Management*, 15th. Edition New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Kotler, Philip, 2017, *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, terjemahan Salemba Empat, Jakarta.

- Lovelock, Christopher, Jochen Wirt. 2016. *Service Marketing*, Pearson Prentice Hall, New Jersey.
- Lupiyoadi, Rambat, 2017. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Salemba Empat, Jakarta.
- Malhotra, Nares K., 2013, *Marketing Research and Applied and Orientation*, Prentice-Hall International Editions, New Jersey.
- Mardizal, Im, Hayu Yolanda Utami, dan Dina Amaluis, 2017. Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan promosi terhadap kepuasan konsumen pada Golden Futsal Simpang Baru Padang, *Journal of Economic and Economic Education, Tahun 2017, Vol.5, No.2*.
- Mardizal, Utami dan Amaluis, 2017. Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan promosi terhadap kepuasan konsumen pada Golden Futsal Simpang Haru Padang, *Journal of Economic and Economic Education, Vol.5 No.2, 2017*.
- Mc. Carthy, EJ dan Perrent, 2015, *Dasar-dasar Pemasaran*, Terjemahan Gunawan Hutauruk, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Montolalu, 2013. *The impact of service quality and price to customer satisfaction and customer loyalty in Swiss-Bel Hotel Maleosan Manado*, *Jurnal EMBA*, 1491Vol.1 No.4 Desember 2013.
- Montolalu, Marcelitha T., 2013. *The impact of service quality and price to customer satisfaction and customer loyalty in Swiss-Bel Hotel Maleosan Manado*. *Jurnal EMBA 1491Vol.1 No.4 Desember 2013*.
- Nasir, A, dkk, 2016. *Metode Penelitian Kesehatan*, Nuha Medika, Yogyakarta.
- Nilasari, Eswika dan Istiatin, 2015. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo, *Jurnal Paradigma Vol. 13, No. 01, Februari–Juli 2015*.
- Nitisemito, Alex S., 2018, *Manajemen Pemasaran*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Oentoro, Deliyanti, 2016. *Manajemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta : Laksbang PRESSindo.
- Oliver, Sandra, 2017. *Strategi Public Relations*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Polla, F. C., Mananeke, L., & Taroreh, R. N. (2018). Analisis Pengaruh Harga, Promosi, Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Pada PT. Indomaret Manado Unit Jalan SEA. *Jurnal EMBA Vol.6 No.4 September 2018*.
- Prakasa dan Samboro, 2018. Pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan di Bandoeng Guest House Malang, *Jurnal Aplikasi Bisnis*, Volume 4, Nomor 1, Juni 2018.
- Purnomo, Didit. 2013. *Analisis Beberapa Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pemakai Jasa Internet (Studi Warnet Google net di Solo)*. Sevilla, Conseuelo, Pengantar Metode Penelitian, UI PRESS, Jakarta,
- Reid, R.D. dan Bojanic, D., 2011. *Hospitality Marketing Management*, Willey, New Jersey.
- Rondonuwu, Priscilia D., 2013. Kualitas produk, harga, dan kualitas layanan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen pengguna mobil Nissan

- March pada PT. Wahana Wirawan Manado, *Jurnal EMBA 721Vol.1 No.4 Desember 2013*.
- Santoso, S. 2016. *Statistik Multivariat dan Aplikasi dengan SPSS*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Senggeteng, V., Mandey, S. L., & Moniharapon, S. (2019). Pengaruh Lokasi, Promosi dan Persepsi Harga terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Perumahan Kawanua Emerald City Manado. *Jurnal EMBA Vol.7 No.1 Januari 2019, Hal. 881 – 890*.
- Singarimbun, M & Effendi, S. (2011). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3S
- Sintya, Lumintang Intan, S.L.H.V., Joyce Lapien dan Merlyn M. Karuntu, 2018. Pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi Gojek *online* pada mahasiswa FEB Unsrat Manado, *Jurnal EMBA Vol6 No.3 Juli 2018*.
- Sofjan Assauri, 2016. *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep, Targeting, Dan Positioning*, PT. Radja Grafindo Persada, Jakarta.
- Stanton, William J., 2016. *Prinsip Pemasaran*, Alih Bahasa Oleh Sadu Sundaru, Erlangga, Jakarta.
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Penerbit CV Alfabeta, Bandung.
- Swastha, Basu dan T. Hani Handoko. 2016. *Manajemen Pemasaran. Analisa Perilaku Konsumen*, Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Tarinda dan Zaini, 2018. Pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Scissors Babershop Malang, *Jurnal Aplikasi Bisnis*, Volume 4, Nomor 1, Juni 2018.
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*, Andi Ofset.Yogyakarta.