

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA TOKO ROTI SAJIYEM**



Skripsi

Diajukan Untuk memenuhi Tugas-tugas dan Syarat-syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Studi S1 Manajemen

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Disusun Oleh :

Agus Aji Pratama

21110128

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA
TAHUN 2025**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA TOKO ROTI SAJIYEM**



Skripsi

Diajukan Untuk memenuhi Tugas-tugas dan Syarat-syarat

Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Studi S1 Manajemen

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Disusun Oleh :

Agus Aji Pratama

21110128

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA

TAHUN 2025

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI

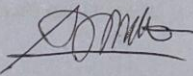
Nama : Agus Aji Pratama
NIM : 21110128
Program Studi : Manajemen R1
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada Toko Roti
Sajiyem

Disetujui dan disahkan:

Hari : Selasa

Tanggal : 14 Januari 2025

Pembimbing,



Dr. Budi Istivanto, S.E., M.M., M.H.

NIDN. 0625127401

Mengetahui, Kepala Program Studi S1 Manajemen



Satria Veriansyah Wiguna, S.Sn., M.M.

NIDN. 0606069402

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

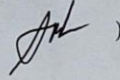
Nama : Agus Aji Pratama
Nim : 21110128
Program Studi : Manajemen
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Roti Sajiyem

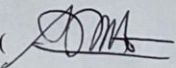
Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan dihadapan tim penguji Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta (STIE Surakarta) dan diterima untuk memenuhi persyaratan memenuhi gelar sarjana Manajemen.

Pada Hari : Jumat

Tanggal : 14 Februari 2025

Tim Penguji

Penguji I : Andri Nurtantianto, S.E, M.M. ()

Penguji II : Dr. Budi Istianto, S.E, M.M, M.H. ()

Mengetahui,

Ketua Stie Surakarta



Aditya Lilivan, S.M.B., M.M.

NIDN. 0606118902

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul:

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO ROTI SAJIYEM

Tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi lain dan tidak terdapat keseluruhan atau Sebagian tulisan orang lain yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya. Apabila dikemudian hari saya terbukti melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan yang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh perguruan tinggi batal saya terima

Surakarta, -- Januari 2025

Pembuat pernyataan



Agus Aji Pratama

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

Orang lain ga akan bisa faham *struggle* dan masa sulit nya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun tidak ada yang tepuk tangan. Tetap berjuang dan kerja keras untuk masa depan yang lebih indah.

“Lakukan apa yang kau mau sekarang

Saat hatimu bergerak, jangan kau larang

Hidup ini tak ada artinya

Maka kau bebas mengarang maknanya seorang”

(Hindia – Berdansalah, karir ini tak ada artinya)

Persembahan

Kupersembahkan karya ini untuk Allah SWT, kedua orang tuaku tercinta yang selalu mendoakan dan mendukungku, saudara-saudara yang selalu menyemangati, dan sahabat-sahabatku yang selalu membantu dan mendampingi.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulisan Skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Roti Sajiyem” ini dapat berjalan dengan baik dan lancar. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana manajemen Strata I di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.

Penyusun skripsi ini telah mendapat banyak dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan setulus hati menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Aditya Liliyan, S.M.B., M.M., selaku Ketua pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.
2. Satria Veriansya Wiguna S.Sn., M.M., selaku Ketua Program Studi Management Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.
3. Dr. Budi Istiyanto, S.E., M.M., M.H., selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan dukungan, arahan, dan motivasi kepada penulis, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Seluruh dosen dan staff karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta yang telah mendidik dan memberikan pelayanan terbaik kepada penulis selama menjalani studi.
5. Kedua orang tua serta seluruh keluarga penulis yang telah memberikan dukungan penuh dalam bentuk doa, bantuan, dan motivasi hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Istriku dimasa depan yang telah memberikan motivasi penuh hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Teman-teman serta pihak lain yang telah memberikan bantuan dan dukungan, sehingga membantu penulis dalam menyelaikan penulisan skripsi ini.

Demikian yang dapat penulis sampaikan, semoga tulisan ini bermanfaat bagi semua pihak. Penulis juga memohon maaf yang sebesar-besarnya jika terdapat kesalahan dalam penyampaian kata.

Wassalamu' Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Sukoharjo, 31 Desember 2024

DAFTAR ISI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO ROTI SAJIYEM	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI ...	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAK	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II.....	7
KAJIAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori.....	7
B. Penelitian Terdahulu	18
C. Kerangka Berfikir	24
D. Hipotesis	25
BAB III	27
METODE PENELITIAN.....	27
A. Objek Penelitian.....	27
B. Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....	27
C. Sumber Data.....	27

D. Populasi Dan Sampel	28
E. Teknik Pengambilan Data.....	30
F. Devinisi Oprasional Variabel.....	30
G. Teknik Analisis Data.....	36
BAB IV	43
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Gambara Umum Objek Penelitian	43
B. Deskripsi Data Responden	44
C. Hasil Analisis Data	51
D. Pembahasan Hasil Uji	63
BAB V.....	67
KESIMPULAN DAN SARAN.....	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	
Lampiran	

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 2 Devinisi Oprasional Variabel.....	30
Tabel 3 Pengukuran Variabel.....	35
Tabel 4 Responden Menurut Kebutuhan	45
Tabel 5 Deskriptif Variabel Bukti Fisik.....	45
Tabel 6 Deskriptif Variabel Kehandalan.....	46
Tabel 7 Deskriptif Variabel Daya Tanggap	47
Tabel 8 Deskriptif Variabel Jaminan	48
Tabel 9 Deskriptif Variabel Empati	49
Tabel 10 Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	50
Tabel 11 Uji Validitas Bukti Fisik	51
Tabel 12 Uji validitas Kehandalan.....	52
Tabel 13 Uji Validitas Daya Tanggap.....	53
Tabel 14 Uji Validitas Jaminan.....	53
Tabel 15 Uji Validitas Empati	54
Tabel 16 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	54
Tabel 17 Uji Reliabilitas	55
Tabel 18 Uji Normalitas.....	56
Tabel 19 Uji Multikolinieritas.....	57
Tabel 20 Uji Heterokedastisitas	58
Tabel 21 Uji Regeresi Linier Berganda	58
Tabel 22 Uji Parsial (t).....	60
Tabel 23 Uji Determinasi R ²	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Berfikir.....	24
---------------------------------	----

ABSTRAK

Analisis kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Roti Sajiyem.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui berapa besar tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan Dimensi Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati terhadap Kepuasan Pelanggan toko roti Sajiyem. Penelitian ini dilakukan kepada 100 pelanggan Toko Roti Sajiyem dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Teknik analisis yang digunakan yaitu (1) Uji instrument data yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas (2) Uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heterokedastisitas (3) Uji regresi linier berganda dan (4) Uji Hipotesis yang terdiri dari uji parsial t dan uji koefisien determinasi R^2 . Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan alat bantu SPSS *Statistic for Windows* Versi 25.

Berdasarkan hasil uji menunjukan bahwa variabel bukti fisik, kehandalan, jaminan, empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan hasil bukti fisik $0,034 < 0,05$, kehandalan $0,043 < 0,05$, jaminan $0,013 < 0,05$, dan empati $0,016 < 0,05$. Sedangkan variabel daya tanggap dengan hasil $0,158 > 0,05$ sehingga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan pihak toko roti Sajiyem agar dapat mempertahankan dan meningkatkan pelayanan baik dari segi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Sehingga membuat kepuasan pelanggan semakin meningkat.

Kata Kunci : Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan kepuasan pelanggan

ABSTRACT

Analysis of Service quality towards Customer Satisfaction at SajiyeM's Bakery.

This study aims to determine how much customer satisfaction is based on the Dimensions of Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy towards Customer Satisfaction of SajiyeM's bakery. This research conducted on 100 customers of SajiyeM's Bakery using purposive sampling technique. Data collection technique data through a questionnaire. The analysis techniques used are (1) Test instrument data consisting of validity test and reliability test (2) Classical assumption test which consists of normality test, multicollinearity test which consists of normality test, multicollinearity test, and heteroscedasticity test. heteroscedasticity test (3) Multiple linear regression test and (4) Hypothesis testing which consists of partial t test and partial t test. consisting of partial t test and R² determination coefficient test. Data processing in this study used SPSS Statistical tools for Windows Version 25.

Based on the test results, it shows that the variables of physical evidence, reliability, assurance, empathy has a significant effect on customer satisfaction. With the results of physical evidence 0.034 <0.05, reliability 0.043 <0.05, assurance 0.013 <0.05, and empathy 0.016 <0.05. While responsiveness variable with a result of 0.158 >0.05 so that it does not have a significant effect on customer satisfaction. Based on the results of this study, it is hoped that the SajiyeM bakery can maintain and improve services both in terms of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. So as to make customer satisfaction increase.

Keywords: Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Customer Satisfaction.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era globalisasi, produk atau jasa yang bersaing dalam satu pasar semakin banyak dan beragam akibat keterbukaan pasar. Sehingga terjadilah persaingan antar produsen untuk dapat memenuhi kebutuhan pelanggan serta memberikan kepuasan kepada pelanggan secara maksimal, karena pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan. Salah satu tindakan untuk memuaskan pelanggan adalah dengan cara memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan sebaik baiknya. Kenyataan ini bisa dilihat, bahwa ada beberapa hal yang dapat memberikan kepuasan pelanggan yaitu nilai total pelanggan yang terdiri dari nilai produk, nilai pelayanan, nilai personal, nilai image atau citra, dan biaya total pelanggan yang terdiri dari biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga, dan biaya pikiran (Kotler, 2000:50) dalam (Nikmah & Ar-Rasyid, 2019)

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para pelanggannya. Setelah pelanggan merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, pelanggan akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila pelanggan merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya

pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono, 2004:145) dalam (Anggraini & Budiarti, 2020)

Toko roti Sajiyem merupakan salah satu toko roti di Kec. Gatak untuk alamat lengkapnya Jl. Jetis, RT 01/RW 09, Dusun III, Blimbing, Gatak, Sukoharjo, Jawa Tengah. Toko roti Sajiyem didirikan pada tahun 1995. Roti pertama yang diproduksi adalah roti bolu, pada tahun berikutnya tepatnya tahun 1996 roti Sajiyem berhenti produksi sementara, karena satu keluarga memutuskan untuk mempelajari Kembali tentang pastry selama kurang lebih 4 tahun di Jakarta, di daerah sekitar pasar senen. Pada tahun 2000 satu keluarga Sajiyem Kembali lagi ke solo untuk merintis usaha roti sajiyem. Lalu pada tahun 2002 roti sajiyem mulai berkembang pesat karena pada saat itu mulai banyak pesanan untuk acara hajatan.

Kini toko roti Sajiyem mulai berkembang dengan pesat, dimana sudah mulai banyak yang mengenal roti Sajiyem, tidak hanya di Kec. Gatak kini nama roti Sajiyem mulai di ketahui oleh pelanggan mulai dari Surakarta, Sukoharjo dan sekitarnya. Roti Sajiyem merasakan persaingan yang begitu ketat dengan toko roti lainnya, dikarenakan tidak hanya roti Sajiyem yang membuka usaha roti yang ada di Kec. Gatak dan sekitarnya. Roti Sajiyem mampu menciptakan kepuasan pelanggan, maka kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang

baik bagi pembelian ulang, serta membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan. Kotler dan Keller (2007:177) dalam (Sayedi *et al.*, 2023) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk atau jasa dan harapannya.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat kesesuaian antara produk dan/atau jasa Pelayanan yang diinginkan dengan kenyataan yang diterima. Tingkat kesesuaian tersebut adalah hasil penilaian yang dilakukan oleh pelanggan berdasarkan pada pengetahuan dan pengalamannya. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diinginkan, sehingga kualitas pelayanan menjadi prioritas utama dan menjadi tolak ukur keunggulan perusahaan dibandingkan dengan pesaingnya. Untuk memperoleh gambaran tentang kepuasan pelanggan, maka perlu diketahui arti kualitas Pelayanan. Kualitas Pelayanan adalah sesuatu yang kompleks terdiri dari lima unsur, yaitu: Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati.

Industri makanan, khususnya toko roti, sangat kompetitif dan bergantung pada kualitas pelayanan untuk menarik dan mempertahankan pelanggan. Dengan menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di Roti Sajiyem, saya berharap dapat memberikan wawasan yang relevan untuk meningkatkan kinerja dan daya saing bisnis ini. kepuasan pelanggan merupakan kunci keberhasilan jangka panjang

sebuah bisnis. Penelitian ini akan membantu mengidentifikasi bagaimana kualitas pelayanan di Roti SajiyeM memengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga dapat memberikan rekomendasi strategis yang bermanfaat bagi peningkatan loyalitas dan keuntungan perusahaan. Selain itu, memilih Roti SajiyeM sebagai objek penelitian memberikan kesempatan untuk melakukan studi kasus nyata, memungkinkan pengumpulan data yang relevan secara langsung dan aplikasi teori dalam praktik bisnis yang sebenarnya. Lebih jauh, penelitian ini tidak hanya bermanfaat secara akademis, tetapi juga dapat memberikan kontribusi langsung terhadap pengembangan usaha lokal seperti Roti SajiyeM, dengan membantu mereka memahami dan meningkatkan kualitas pelayanan. Saya juga berharap dapat menemukan peluang yang dapat digunakan untuk memperbaiki pengalaman pelanggan dan memajukan bisnis. Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk mengetahui sejauh mana kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Untuk itu, peneliti melakukan penelitian dengan judul **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO ROTI SAJIYEM.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan di kaji dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada toko roti Sajiyem?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada toko roti Sajiyem?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada toko roti Sajiyem?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada toko roti Sajiyem?
5. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada toko roti Sajiyem?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada toko roti Sajiyem.
2. Untuk menganalisis kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada toko roti Sajiyem.
3. Untuk menganalisis kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada toko roti Sajiyem.
4. Untuk menganalisis kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada toko roti Sajiyem.
5. Untuk menganalisis kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada toko roti Sajiyem.

D. Manfaat Penelitian

Terdapat dua manfaat dan kegunaan penelitian yang dilakukan antara lain adalah:

1. **Manfaat Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya wawasan bagi peneliti sendiri maupun bagi khalayak umum tentang kepuasan pelanggan dan dapat menjadi referensi bagi bidang studi manajemen.

2. **Manfaat Praktik**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan dan bahan evaluasi bagi roti Sajiyem untuk terus memperbaiki kebijakan yang akan di terapkan agar dapat terus meningkatkan pelayanan maksimal yang di berikan, yang nantinya akan berdampak terhadap respon dan minat beli masyarakat.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Kepuasan pelanggan

Menurut Kotler dan Keller (2009:138-139) dalam (Mulyapradana *et al.*, 2020) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang (Mulyapradana *et al.*, 2020).

kepuasan pelanggan yang ditinjau dari sisi pelanggan yakni mengenai apa yang telah dirasakan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan dibandingkan dengan apa yang mereka inginkan. Pelanggan akan merasa puas bila keinginan pelanggan telah terpenuhi oleh perusahaan sesuai dengan yang diharapkan (Gledys *et al.*, n.d.).

Kepuasan pelanggan adalah "tingkat dimana pencapaian performa produk yang diterima oleh pelanggan sebanding dengan ekspektasi pelanggan", menurut Kotler dan Armstrong (2010: 13).

Pelanggan akan merasa puas jika setelah mereka membeli produk tersebut, ternyata kualitasnya baik (Astuti & Lutfi, 2019).

Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai evaluasi pelanggan terhadap kinerja produk atau jasa yang diterima dibandingkan dengan ekspektasi kinerja produk atau jasa yang diterimanya dibandingkan dengan ekspektasi kinerja pelanggan. Pada umumnya, ekspektasi pelanggan adalah harapan atau keyakinan pelanggan tentang kinerja produk atau jasa yang diterima (Novia *et al.*, 2020).

Kepuasan pelanggan dihasilkan dari perbandingan atau evaluasi antara harapan pelanggan (ekspektasi) dan kinerja produk atau jasa yang mereka terima. Pelanggan akan merasa puas atau sangat puas jika kinerja produk atau jasa sesuai atau melebihi ekspektasi. Sebaliknya, jika kinerja tersebut di bawah ekspektasi, pelanggan akan merasa tidak puas. Kepuasan pelanggan sangat bergantung pada kemampuan bisnis untuk memenuhi atau melampaui ekspektasi pelanggan, yang dipengaruhi oleh kualitas produk atau jasa yang diberikan. Oleh karena itu, perusahaan harus selalu memastikan bahwa kinerja produk atau layanan yang mereka tawarkan memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan untuk mencapai kepuasan pelanggan yang tinggi.

Indikator dari kepuasan pelanggan menurut Tjiptono dalam (Mulawardhani, 2020) yaitu :

- a. Pelanggan merasa senang atas pelayanan yang diberikan.

- b. Pelanggan puas dengan harga yang dibayarkan.
- c. Terpenuhinya harapan pelanggan .
- d. Kepuasan terhadap fasilitas.
- e. Kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan kepada orang lain.

2. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Dimensi pokok yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu: Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati (Js & Andayani, 2019).

Segala sesuatu yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggan dikenal sebagai kualitas pelayanan. Philip Kotler (2009: 36), mengatakan bahwa kualitas layanan, juga dikenal sebagai "kualitas layanan", didefinisikan sebagai persepsi pelanggan tentang keunggulan dan keistimewaan suatu produk atau layanan secara keseluruhan. Namun, menurut Parasuraman (2001: 162), kualitas layanan diukur sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan orang tentang pelayanan layanan yang mereka terima atau peroleh (Astuti & Lutfi, 2019).

Keberhasilan bisnis sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Kualitas layanan diukur dengan melihat bagaimana

pelanggan melihat layanan yang mereka terima dibandingkan dengan harapan mereka. Jika layanan sesuai atau melebihi harapan, kualitas layanan dianggap baik, dan pelanggan akan lebih puas. Kualitas pelayanan diukur menggunakan metrik seperti bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Kualitas pelayanan tergantung pada seberapa baik layanan diberikan dan bagaimana pelanggan melihatnya. Oleh karena itu, bisnis harus berkonsentrasi pada mengawasi persepsi pelanggan dan memastikan bahwa harapan pelanggan dipenuhi atau dilampaui untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi.

b. Dimesi Kualitas Pelayanan

Parasuraman, dkk dalam (Mulawardhani, 2020) menjelaskan terdapat lima dimensi yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Berikut indikator dari dimensi kualitas pelayanan beserta definisi operasionalnya :

1) Bukti fisik

Bukti fisik merupakan bentuk pelayanan yang dimana bisa dilihat langsung dan dirasakan atau bisa juga apa yang digunakan karyawan (Mulawardhani, 2020).

Menurut Zoeldhan dalam (Mulawardhani, 2020) bukti fisik atau *tangible* yaitu berupa sarana dan prasarana yang ada dan mewadai, alat bantu pelayanan yang digunakan, penampilan

karyawan dan bentuk pelayanan yang dapat dilihat langsung dan dirasakan pelanggan.

Berdasarkan definisi menurut para ahli dapat diuraikan bahwa bukti fisik (*tangible*) merupakan merupakan elemen pelayanan yg bisa dipandang dan dirasakan eksklusif oleh pelanggan, misalnya fasilitas, indera bantu pelayanan, dan penampilan karyawan, yg berperan penting pada menciptakan persepsi kualitas pelayanan.

Indikator dari bukti fisik menurut Tjiptono dalam (Mulawardhani, 2020) yaitu :

- a) Kebersihan dan kenyamanan ruangan
- b) Tempat parkir yang luas dan aman
- c) Fasilitas lengkap
- d) Kerapian petugas pelayanan (karyawan)
- e) Tata letak barang rapi dan mudah ditemui

2) Kehandalan

kehandalan atau *reliability* menurut Parasuraman dalam (Mulawardhani, 2020) merupakan bentuk pelayanan handal yang dimiliki karyawan, mengetahui mekanisme kerja, prosedur kerja dan mampu memberikan informasi yang benar kepada setiap pelayanan yang belum dimengerti oleh pelanggan, sehingga memberikan penilaian yang baik terhadap pelayanan tersebut.

Kualitas pelayanan dimensi kehandalan merupakan hal yang penting bagi perusahaan dalam menunjukkan kinerjanya, karena kehandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari karyawan yang memiliki prestasi kerja Zoeldhan dalam (Mulawardhani, 2020).

Berdasarkan pengertian para ahli dapat diuraikan bahwa Kehandalan (*reliability*) mengacu pada kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang konsisten dan akurat, memahami prosedur kerja, serta menyampaikan informasi dengan jelas kepada pelanggan. Dimensi ini penting sebagai cerminan kinerja perusahaan dan karakteristik karyawan yang berkualitas.

Indikator dari kehandalan menurut Tjiptono dalam (Mulawardhani, 2020) yaitu :

- a) Karyawan yang cekatan.
 - b) Karyawan yang berpengalaman dalam melayani pelanggan.
 - c) Kemampuan karyawan dalam menguasai penggunaan alat bantu maupun teknologi secara baik.
 - d) Kecermatan karyawan.
 - e) Karyawan mengetahui persediaan barang.
- 3) Daya tanggap

Menurut Parasuraman dalam (Mulawardhani, 2020) adalah keinginan para karyawan untuk membantu pelanggan dengan

memberikan pelayanan yang tanggap, seperti karyawan yang cepat dan tepat dalam melayani, pelanggan selalu mendapatkan bantuan atau informasi dengan jelas dari karyawan yang melayani dan dalam memberikan pelayanan ini, perusahaan harus mendengar suara pelanggan dalam menyampaikan kritik dan saran mereka.

Dapat di artikan juga bahwa daya tanggap (*responsiveness*) adalah kesediaan karyawan untuk membantu pelanggan secara cepat dan tepat, memberikan informasi yang jelas, serta mendengarkan kritik dan saran untuk meningkatkan pelayanan.

Indikator dari daya tanggap menurut Tjiptono dalam (Mulawardhani, 2020) yaitu :

- a) Karyawan menanggapi pelanggan dengan cepat dan tepat.
 - b) Pelanggan mendapat pelayanan sesuai dengan permintaanya.
 - c) Karyawan selalu merespon keluhan, kritik dan saran dari pelanggan.
 - d) Karyawan memberikan pengarahannya yang bijaksana dan sebaik-baiknya pelayanan kepada pelanggan.
 - e) Ketepatan karyawan dalam memberikan pelayanan.
- 4) Jaminan

Menurut Parasuraman dalam (Mulawardhani, 2020), jaminan atau asuransi merupakan suatu tindakan pegawai yang dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap suatu

perusahaan dan merupakan cara perusahaan untuk memberikan ketenangan pikiran kepada pelanggan. Jaminan juga berarti bahwa pegawai kami sopan dan memiliki pengetahuan dan keterampilan untuk menjawab pertanyaan dan masalah pelanggan. Misalnya produk cacat atau rusak dapat diganti dengan produk baru sesuai kontrak dan kami akan bertanggung jawab jika terjadi kesalahan pembayaran atau pembelian yang tidak tepat. Menurut Pasal 246 Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD), jaminan atau jaminan adalah suatu akad yang mana pihak pengangkut kerugian atau suatu perusahaan bertanggung jawab mengganti kerugian yang tidak dapat dicapai sesuai dengan kepentingan dan keinginan pelanggan.

Dapat di artikan juga bahwa jaminan (*assurance*) adalah upaya perusahaan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan dengan memberikan rasa aman, memastikan staf berkompete dalam menangani pertanyaan atau masalah, serta bertanggung jawab atas kerugian, seperti penggantian produk cacat atau kesalahan transaksi.

Indikator dari jaminan menurut Tjiptono dalam (Mulawardhani, 2020) yaitu :

- a) Karyawan bertanggung jawab apabila terjadi kesalahan pada saat pembelian yang tidak sesuai.

- b) Karyawan melayani pertukaran barang apabila kualitasnya tidak baik atau cacat.
 - c) Kualitas produk yang dijual dalam keadaan baik dan konsisten.
 - d) Karyawan yang sudah berpengalaman di bidangnya.
 - e) Karyawan memberikan penjelasan tentang produk.
- 5) Empati

Menurut Parasuraman dalam (Mulawardhani, 2020) empati merupakan perhatian yang diberikan dengan tulus secara individual untuk pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan, seperti kemudahan pelanggan dalam menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan kebutuhan pelanggan lainnya. Sedangkan Zoeldhan (2012) dalam (Mulawardhani, 2020) mengatakan bahwa empati dalam pelayanan adalah adanya suatu kepedulian, keseriusan, perhatian, pengertian dan keterlibatan pihakpihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut.

Dapat di artikan juga bahwa empati dalam pelayanan adalah perhatian tulus kepada pelanggan dengan memahami kebutuhan mereka, memberikan kemudahan komunikasi, serta

menunjukkan kepedulian, keseriusan, dan pengertian dalam menyediakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Indikator dari empati menurut Tjiptono dalam (Mulawardhani, 2020) yaitu :

- a) Karyawan tidak membedakan pelanggan.
- b) Karyawan memberikan perhatian secara penuh kepada pelanggan.
- c) Karyawan merespon dengan baik dan ramah atas apa yang diinginkan pelanggan.
- d) Karyawan bersikap sopan.
- e) Pelanggan selalu mendapat kemudahan dalam memperoleh informasi yang diinginkan.

c. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2018) dalam (Apriliandari, 2024) mengemukakan bahwa untuk memberikan suatu kualitas Pelayanan yang baik, perusahaan mampu memiliki enam dasar prinsip-prinsip kualitas Pelayanan yang berguna untuk mempertahankan pelanggan. Terdapat enam prinsip-prinsip kualitas Pelayanan diantaranya :

1) Kepemimpinan

Pimpinan harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kinerja kualitasnya. Tanpa adanya

kepemimpinan dari pimpinan, maka usaha untuk meningkatkan kualitas Pelayanan hanya berdampak kecil terhadap perusahaan

2) Pendidikan

Pimpinan dan karyawan harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas Pelayanan. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas harus diperhatikan dalam pendidikan.

3) Perencanaan Strategi

Perencanaan strategi wajib mencakup pengukuran serta tujuan mutu yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan guna menggapai visinya.

4) Review

Proses review adalah satu-satunya indera yang paling efektif bagi manajemen buat membarui perilaku organisasional. Proses ini adalah suatu prosedur yg menjamin adanya perhatian yang berkelanjutan untuk mencapai tujuan kualitas.

5) Komunikasi

Implementasi strategi kualitas pada organisasi ditentukan oleh proses komunikasi pada perusahaan.

Komunikasi wajib dilakukan menggunakan karyawan, pelanggan, dan stakeholder perusahaan lainnya.

6) Penghargaan dan Pengakuan

Karyawan yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui, dengan begitu dapat mempertinggi motivasi, moral kerja, rasa bangga, dan rasa kepemilikan setiap orang pada organisasi, aspek ini merupakan aspek penting dalam implementasi strategi kualitas Pelayanan.

B. Penelitian Terdahulu

Tabel 1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Hasil/Temuan
1	Abin Saripudin, Wawan Oktriawan, Nunung Kurniasih (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Saung Manglid	Variabel bebas: Kualitas pelayanan Variabel Terikat: Kepuasan Pelanggan	Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan hubungan yang kuat. Sebesar 62,3% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sedangkan 37,7% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan

No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Hasil/Temuan
2	Bayu Eko Broto, (2020)	Analisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Apotek Kimia Farma Rantauprapat	Variabel Bebas: Kualitas pelayanan Variabel Terikat: Kepuasan pelanggan	Hasil pengujian menunjukkan bahwa semua variabel dalam kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel kehandalan dan empati memiliki pengaruh yang paling kuat, diikuti oleh jaminan, bukti fisik, dan daya tanggap. Hal ini membuktikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan dalam aspek-aspek tersebut, semakin tinggi kepuasan pelanggan.
3	A.Fitri Sugi Angka (2021)	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Wom Finance	Variabel Bebas: Kualitas Pelayanan Variabel Terikat: Kepuasan Pelanggan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, kecuali variabel kehandalan (Reliability) yang justru berpengaruh negatif. Namun, berdasarkan uji parsial (t), hanya satu variabel yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sementara variabel lainnya tidak

No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Hasil/Temuan
				signifikan, dengan tingkat signifikansi masing-masing di atas 5%.
4	Abdul Haris (2023)	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	Variabel Bebas: Kualitas Pelayanan Variabel Terikat: Kepuasan Pelanggan	Hasil penelitian ini secara parsial menunjukkan bahwa bukti fisik, dan empati, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan keandalan, daya tanggap dan jaminan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian secara simultan menunjukkan bahwa bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
5	Darmawansah (2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Hadji Kalla Cabang Alauddin Makassar	Variabel Bebas: Kualitas Layanan Variabel Terikat: Kepuasan pelanggan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara bersama-sama, bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di PT. Hadji Kalla Cabang Alauddin Makassar. Namun, jika diuji secara individu, hanya variabel empati yang memiliki pengaruh positif dan signifikan,

No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Hasil/Temuan
				sementara variabel lainnya tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.
6	Verawaty, Nuraeni Saeni, A. We Tenri Fatimah Singkeruang, Al Kausar, Mattarima (2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Tiki cabang Makasar	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Tiki cabang makasar	Penelitian ini menggunakan beberapa tahapan pengujian, termasuk uji statistik deskriptif, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas), serta uji hipotesis melalui uji koefisien determinasi, uji parsial (t), dan uji simultan (F). Hasil uji simultan menunjukkan bahwa bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT. TIKI cabang Makassar.
7	Adrianus Sugiarto Langkai, Timotius Garatu, Holmes kapui (2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Bahtera Motor Tangkura	Variabel bebas: Kualitas Pelayanan Variabel Terikat: Kepuasan Pelanggan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara individu, kelima variabel tersebut juga memiliki

No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Hasil/Temuan
				pengaruh yang signifikan. Namun, masih terdapat faktor lain di luar penelitian ini yang turut memengaruhi kepuasan pelanggan.
8	Nur Prima Waluyowati, Muhammad Irsyad Gulam Bustomi (2022)	Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Coffee Shop	Variabel bebas: Kualitas Pelayanan Variabel Terikat: Kepuasan Pelanggan	Analisis ini menelaah pengaruh lima dimensi kualitas pelayanan—bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati—terhadap kepuasan pelanggan. Hasilnya menunjukkan bahwa kelima dimensi tersebut memiliki pengaruh, tetapi hanya jaminan yang berdampak besar dan sejalan dengan kepuasan pelanggan di Kedai Kopi Omah Boto. Temuan ini dapat menjadi referensi dalam peningkatan kualitas pelayanan, khususnya di bidang kuliner di Kota Tuban, serta menjadi masukan bagi Kedai Kopi Omah Boto dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggannya.
9	Taufik Abdullah, Ichsan Milang, Yusnita	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	Variabel bebas: Kualitas Pelayanan Variabel Terikat:	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap,

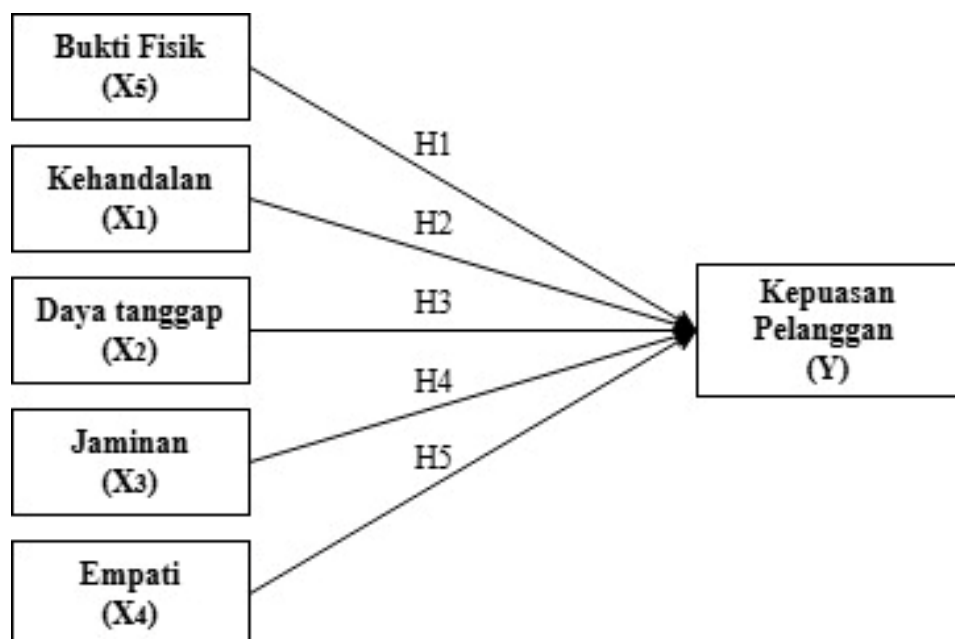
No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Hasil/Temuan
	Fitarini Sibay (2023)	Depot Air Minum Isi Ulang Tompotika Water Luwuk	Kepuasan Pelanggan	jaminan, dan empati, berpengaruh baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan. Kelima variabel tersebut memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan pelanggan, dengan kontribusi sebesar 62,1%, sementara 37,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti, seperti bauran pemasaran dan kualitas produk.
10	Puji Rahmah, Aiman Muhtadbillah, Nurdaya (2021)	Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan "Studi Pada J&T Cabang Soppeng"	Variabel bebas: Kualitas Pelayanan Variabel Terikat: Kepuasan Pelanggan	Penelitian ini mengukur kualitas pelayanan menggunakan lima dimensi dalam model service quality: bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dengan teknik purposive sampling, hasil analisis regresi linear berganda dan uji F menunjukkan bahwa kelima variabel tersebut secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di J&T Cabang Soppeng.
11	Yasir Iriansyah, Mirga Maulana Rachmadhani,	Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan	Variabel bebas: Kualitas Pelayanan Variabel	Hasil penelitian menunjukkan bahwa lima dimensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap

No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Hasil/Temuan
	Mohammad Arief Nur Wahyudien, Intan Iriani Supriatna (2023)	Pelanggan Maskapai Penerbangan Sriwijaya Air	Terikat: Kepuasan Pelanggan	kepuasan pelanggan, namun variabel jaminan memiliki pengaruh paling kecil. Oleh karena itu, Sriwijaya Air di Bandara Kota Sorong perlu memberikan perhatian lebih pada aspek empati agar kualitas pelayanan semakin meningkat dan kepuasan pelanggan dapat lebih terjaga.

Sumber : Penelitian terdahulu

C. Kerangka Berfikir

Gambar 1 Kerangka Berfikir



Kerangka berfikir dalam penelitian ini adalah menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, dikarenakan kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh tingkat kualitas pelayanan, apabila perusahaan memberikan pelayanan dengan kualitas bagus maka pelanggan akan puas dan pelanggan tidak hanya membeli sekali saja tetapi akan berulang kali.

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara atau dugaan yang dianggap benar terhadap rumusan masalah, maka masih perlu dibuktikan kebenarannya dengan runtutan pengujian penelitian. Berdasarkan rumusan masalah, peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut :

H1: Ada pengaruh signifikan antara Bukti Fisik dan Kepuasan Pelanggan
Hipotesis ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Saripudin *et al.*, 2021), (Broto, 2020), yang menunjukan bahwa bukti fisik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

H2: Ada pengaruh signifikan antara Keandalan dan Kepuasan Pelanggan
Hipotesis ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Rahmah *et al.*, 2021), (Iriansyah *et al.*, 2023), yang menunjukan bahwa keandalan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

H3: Ada pengaruh signifikan antara Daya tanggap dan Kepuasan Pelanggan

Hipotesis ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Darmawansah, 2022), yang menunjukkan bahwa daya tanggap memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan

H4: Ada pengaruh signifikan antara Jaminan dan Kepuasan Pelanggan

Hipotesis ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Waluyowati & Bustomi, 2022), (Abdullah *et al.*, 2023), yang menunjukkan bahwa jaminan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

H5: Ada pengaruh signifikan antara Empati dan Kepuasan Pelanggan

Hipotesis ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Verawaty *et al.*, 2022), (Langkai *et al.*, 2022), yang menunjukkan bahwa empati memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di toko roti Sajiyem, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan roti Sajiyem, dengan demikian hipotesis satu terbukti kebenarannya.
2. Keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan roti Sajiyem, dengan demikian hipotesis dua terbukti kebenarannya.
3. Daya tanggap berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan roti Sajiyem, dengan demikian hipotesis tiga tidak terbukti kebenarannya.
4. Jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan roti Sajiyem, dengan demikian hipotesis empat terbukti kebenarannya.
5. Empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan roti Sajiyem, dengan demikian hipotesis lima terbukti kebenarannya.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh dari analisis data penelitian, maka dapat dibuat saran sebagai berikut:

1. Bagi roti Sajiyem

- a. Selalu menjaga lingkungannya bersih, termasuk meja, etalase, dan tempat duduk pelanggan. Ini akan membuat pelanggan merasa nyaman. Tempat parkir juga penting, terutama jika pelanggan sering kesulitan mendapatkan tempat. Selain itu, penataan roti harus lebih rapi dengan label yang jelas sehingga konsumen mudah menemukan produk yang mereka inginkan. Untuk memberikan kesan profesional, karyawan disarankan untuk mengenakan seragam yang bersih dan rapi. Pencahayaan dan dekorasi toko dapat diperbaiki agar lebih menarik dan menarik pelanggan.
- b. Toko Roti Sajiyem harus memastikan bahwa stok roti selalu tersedia, terutama varian yang paling diminati, agar pelanggan tidak kecewa karena kehabisan produk favorit mereka. Karyawan harus dilatih untuk memahami setiap jenis roti yang dijual agar mereka dapat memberikan informasi kepada pelanggan dengan jelas dan akurat. Selain itu, untuk memastikan produksi sesuai dengan permintaan dan mencegah kekurangan atau kelebihan stok, sistem pencatatan stok yang lebih baik dapat digunakan.
- c. Toko Roti Sajiyem harus selalu menggunakan bahan baku berkualitas tinggi dan menjaga kebersihan selama proses produksi agar konsumen merasa aman saat membeli

produknya. Karyawan harus dilatih untuk melayani pelanggan dengan ramah dan sopan serta dapat menjelaskan produk atau promosi dengan jelas. Toko harus memiliki kebijakan pengembalian atau penukaran produk yang mudah dipahami oleh pelanggan jika terjadi kesalahan dalam pembelian, seperti roti yang rusak atau tidak sesuai pesanan.

- d. Membangun hubungan yang baik dengan pelanggan Anda adalah cara terbaik untuk meningkatkan kepuasan mereka. Oleh karena itu, karyawan Toko Roti Sajiyem harus menyapa pelanggan dengan ramah dan memberikan perhatian yang lebih besar kepada pelanggan, terutama mereka yang sudah lama menjadi pelanggan. Tidak peduli berapa banyak yang mereka beli, semua pelanggan harus mendapatkan pelayanan yang sama. Sangat penting untuk mendengarkan kebutuhan pelanggan, seperti mencatat preferensi mereka dan membuat rekomendasi yang sesuai. Toko dapat memberikan promosi atau diskon unik kepada pelanggan setia sebagai cara untuk mengapresiasi mereka.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas penelitiannya ke toko roti lain untuk perbandingan yang lebih komprehensif. Selain itu, menambahkan variabel seperti harga atau

loyalitas pelanggan, atau menggunakan metode campuran untuk memperoleh data yang lebih rinci, dapat memberikan hasil yang lebih bermakna. Pendekatan longitudinal juga disarankan untuk mengamati perubahan kepuasan pelanggan dari waktu ke waktu. Penelitian menggunakan kriteria pengambilan sampel yang lebih spesifik, dan pengembangan indikator SERVQUAL yang lebih sesuai dengan konteks local juga akan meningkatkan relevansi temuan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T., Milang, I., & Sibay, Y. F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Depot Air Minum Isi Ulang Tompotika Water Luwuk. *Jurnal Ilmiah Produktif*, 11(1), 12–16. <https://doi.org/10.56072/jip.v11i1.461>
- Andriani, R. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Garansi terhadap Kepuasan Pelanggan Titipan Kilat (TIKI) Di Pasar Sicincin*.
- Anggraeni, T. (2024). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong). *Skripsi*.
- Anggraini, F., & Budiarti, A. (2020). Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Gojek. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, 8(3), 86–94. <https://doi.org/10.26740/jupe.v8n3.p86-94>
- Apriliandari, R. (2024). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN FOOD COURT ALLURE SQUARE WONOSOBO. *Skripsi*.
- Astuti, D. S., & Lutfi, M. (2019). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN. *Jurnal Ekobis : Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 9(2), 132–144. <https://doi.org/10.37932/j.e.v9i2.64>
- Broto, bayu E. (2020). Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Kimia Farma Rantauprapat. *Ecobisma (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen)*, 7(2), 95–108. <https://doi.org/10.36987/ecobi.v7i2.1764>
- Darmawansah. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Hadji Kalla Cabang Alauddin Makassar. *JURNAL KEWIRAUSAHAAN*, 8(4). <https://doi.org/10.59636/saujana.v4i01.58>
- Gledys, A., Katiandagho, Posi, S. H., & Manoma, S. (n.d.). *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Anggy Salon*. <https://doi.org/10.47709/jebma.v2i3.2022>
- Haris, A. (2023). Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Economics and Digital Business*, 4(2), 334–348.
- Iriansyah, Y., Rachmadani, mirga maulana, Wahyudien, mohammad arief nur, & Supriatna, intan iriani. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Penerbangan Sriwijaya Air. *Industrial Engineering Journal – System*, 01(2), 1–15.

- Js, S., & Andayani, R. (2019). ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PT RAMAJAYA COPIER. In *Journal of Applied Business Administration* (Vol. 3, Issue 1).
- Langkai, A. sugiarto, Garatau, T., & Kapui, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Bahtera Motor Tangkura. *Maker: Jurnal Manajemen*, 1(2), 49–54.
<https://doi.org/10.37403/maker.v1i2.18>
- Mulawardhani, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan Dan Empati) Terhadap Kepuasan Konsumen Di Toko Climattera Kota Ponorogo. *Skripsi*, 1–10.
- Mulyapradana, A., Anjarini, A. D., & Harnoto, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 3(1), 26–38.
<https://doi.org/10.36778/jesya.v3i1.115>
- Nikmah, & Ar-Rasyid, G. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Divisi Local Government Service PT. Telkom Indonesia, Kebon Sirih Jakarta). *Jurnal Manajemen FEB-UB*, 7(1), 47–67.
- Novia, M. A., Semmaila, B., & Imaduddin. (2020). Pengaruh kualitas Layanan Dan KuaLitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *TATA KELOLA*, 7(1), 202–211. <https://doi.org/10.33373/dms.v10i1.2986>
- Rahmah, P., Muhtadbillah, A., & Nurdaya. (2021). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ”Studi Pada J&T Cabang Soppeng”. *Jurnal METANSI (Manajemen Dan AKuntansi)*, 4(April), 66–73.
- Sari, A. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI ONLINE GOJEK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KOTA TANJUNGPINANG. *Skripsi*.
- Saripudin, A., Oktriawan, W., & Kurniasih, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Saung Manglid. *Muttaqien; Indonesian Journal of Multidiciplinary Islamic Studies*, 2(01), 48–57. <https://doi.org/10.52593/mtq.02.1.03>
- Sayed, F., Ilato, R., Hafid, R., Moonti, U., & Sudirman, S. (2023). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Amira Meubel Kota Gorontalo. *Journal of Economic and Business Education*, 1(2), 83–92.
<https://doi.org/10.37479/jebe.v1i2.18651>
- Verawaty, Saeni, N., Singkeruang, A. W. T. F., & Kausar, A. (2022). Journal of Management Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *YUME : Journal of Management ISSN*, 5(2), 238–253.

<https://doi.org/10.37531/yume.vxix.3456>

Waluyowati, nur prima, & Bustomi, muhammad irsyad gulam. (2022).
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
COFFEE SHOP. *JURNAL MANAJEMEN PEMASARAN DAN PERILAKU
KONSUMEN*, 1(1), 46–58. <https://doi.org/10.56341/amj.v1i1.202>

Lampiran

1. Kuesioner Penelitian

LEMBAR KUESIONER

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Perkenalkan saya Agus Aji Pratama, mahasiswa S1 Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta. Saat ini, saya sedang melakukan penelitian untuk tugas akhir/skripsi saya yang berjudul "**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO ROTI SAJIYEM**".

Penelitian ini bertujuan untuk memahami pengalaman dan kepuasan pelanggan Toko Roti Sajiye. Saya berharap Anda dapat mengisi kuesioner ini dengan jujur berdasarkan pengalaman pribadi saat berbelanja di Toko Roti Sajiye. Partisipasi Anda sangat penting untuk mendukung kelancaran penelitian ini. Data yang Anda berikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis.

Terima kasih atas waktu dan kesediaan Anda untuk mengisi kuesioner ini. Jawaban yang Anda berikan sangat berarti bagi saya.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

KUESIONER PENELITIAN

1. Identitas Responden

Nama : _____

Apakah pernah melakukan pembelian ulang?

☐ iya ☐ tidak

Untuk keperluan apakah Anda membeli roti di Toko Roti Sajiye?

☐ Konsumsi Pribadi

☐ Oleh-Oleh

☐ Hajatan

2. Penilaian kualitas pelayanan

1. Kuesioner ini bersifat anonim. Semua informasi yang diberikan akan digunakan untuk tujuan penelitian saja.
2. Silakan pilih jawaban yang sesuai dengan pengalaman Anda.
3. Centang jawaban yang sesuai dengan pengalaman Anda.
4. Keterangan pilihan jawaban tersebut adalah:
 - 1) Sangat Tidak Setuju
 - 2) Tidak Setuju
 - 3) Netral
 - 4) Setuju
 - 5) Sangat Setuju

a. Bukti Fisik

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Ruangan toko bersih dan bebas dari bau yang tidak sedap.					
2	Barang-barang di toko disusun dengan rapi dan mudah ditemukan oleh pelanggan.					
3	Toko menyediakan fasilitas yang lengkap untuk kenyamanan pelanggan.					
4	Toko menyediakan tempat parkir yang cukup luas untuk kendaraan pelanggan.					
5	Karyawan memakai pakaian yang bersin dan terlihat rapi.					

b. Kehandalan

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Karyawan di toko melayani pelanggan dengan cepat dan cekatan.					
2	Karyawan terlihat berpengalaman dalam menangani pelanggan.					
3	Karyawan menguasai teknologi pembayaran digital dengan baik.					
4	Karyawan teliti dan cermat dalam melayani pesanan pelanggan.					

5	Karyawan mengetahui persediaan barang yang tersedia di toko dengan baik.					
---	--	--	--	--	--	--

c. Daya Tanggap

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Karyawan selalu memberikan tanggapan yang cepat terhadap kebutuhan pelanggan.					
2	Karyawan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan atau permintaan pelanggan.					
3	Karyawan menerima keluhan, kritik, dan saran dengan sikap yang baik.					
4	Karyawan memberikan informasi atau pengarahan yang jelas dan bijaksana kepada pelanggan.					
5	Karyawan memberikan pelayanan dengan tepat waktu.					

d. Jaminan

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Karyawan bertanggung jawab untuk memperbaiki kesalahan jika pembelian tidak sesuai.					
2	Karyawan melayani proses pertukaran barang dengan cepat jika ditemukan barang cacat.					
3	Produk yang dijual di toko memiliki kualitas yang baik dan konsisten.					
4	Karyawan terlihat berpengalaman dan kompeten dalam melayani pelanggan.					
5	Karyawan memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami tentang produk yang dijual.					

e. Empati

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Karyawan melayani semua pelanggan dengan perlakuan yang sama tanpa memandang status atau kondisi mereka.					
2	Karyawan memberikan perhatian penuh terhadap kebutuhan pelanggan saat berbelanja					

3	Karyawan merespon permintaan pelanggan dengan ramah dan sikap yang baik.					
4	Karyawan selalu bersikap sopan dalam berbicara dan melayani pelanggan.					
5	Karyawan memberikan informasi yang pelanggan butuhkan dengan mudah dan jelas.					

3. Kepuasan Pelanggan

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Pelanggan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan di toko.					
2	Pelanggan merasa harga yang di bayarkan sesuai dengan kualitas produk dan pelayanan yang saya terima.					
3	Toko ini mampu memenuhi semua harapan pelanggan.					
4	Pelanggan merasa puas dengan fasilitas yang tersedia di toko ini, seperti ruang parkir dan kenyamanan area belanja.					
5	Pelanggan bersedia merekomendasikan toko ini kepada teman atau keluarga saya.					

Lampiran 2. Tabulasi Data

Responden	Bukti Fisik					Jumlah
	1	2	3	4	5	
1	5	3	4	2	3	17
2	4	4	4	4	4	20
3	4	5	4	4	5	22
4	5	5	3	4	4	21
5	4	4	3	5	4	20
6	3	2	2	5	2	14
7	3	4	4	4	3	18
8	4	4	4	4	4	20
9	3	4	3	3	3	16
10	4	4	5	5	5	23
11	4	4	3	5	3	19