



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 4 Tahun 2023 Page 5038-5052

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Ramayana Mall Kota Sorong

James Kastanya^{1✉}, Philipus Sinay², Elton Say Kadbal³

Manajemen, Universitas Kristen Papua

Email: eltonsaykadbal@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Tujuan penelitian, menganalisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Ramayana Mall Kota Sorong, Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif. pengujian signifikan melalui (uji-t), menggunakan regresi linier sederhana Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang berjumlah 1420 pelanggan dan dapat dijadikan Sampel berjumlah 93 responden. Data primer diperoleh melalui, kuesioner dan studi dokumentasi. Hasil pengolahan data analisa regresi linear sederhana menggunakan program SPSS diperoleh persamaan regresi $Y = 4.990 + 0,735X$, nilai koefisien regresi 0,756 ini mengandung makna bahwa setiap ada perubahan dan penambahan satu persen pada variabel Kualitas Pelayanan maka variabel Kepuasan Pelanggan akan naik sebesar 0,735 jika variabel Kualitas Pelayanan bernilai nol, maka Kepuasan Pelanggan memiliki nilai sebesar 4.990. uji Koefisien determinasi diperoleh R square 55.1%. Hasil uji t, dimana $t_{hitung} 10.573 > t_{tabel} 1.6618$ maka dapat dikatakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan

Kata Kunci: *Kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan*

Abstract

The aim of the study was to analyze the influence of service quality on customer satisfaction at Ramayana Mall Sorong City. The data analysis method used was quantitative descriptive analysis. significant testing through (t-test), using simple linear regression. The population in this study were 1420 customers and could be used as a sample of 93 respondents. Primary data obtained through questionnaires and documentation studies. The results of data processing simple linear regression analysis using the SPSS program obtained the regression equation $Y = 4,990 + 0.735X$, the regression coefficient value of 0.756 implies that every time there is a change and addition of one percent in the Service Quality variable, the Customer Satisfaction variable will increase by 0.735 if the Quality variable is Service is zero, then Customer Satisfaction has a value of 4,990. test The coefficient of determination obtained R square 55.1%. . The results of the t test, where t count is 10. 573 > t table 1.6618, it can be said that the Service Quality variable has a positive and significant effect on Customer Satisfactic,

Keyword: *Customer satisfaction, service quality*

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi setiap perusahaan pasti mempunyai etika, visi dan misi yang Mana ini adalah citra dari sebuah perusahaan agar perusahaan dapat di kenal banyak orang dalam arti jika sebuah perusahaan memiliki pelanggan yang banyak dan setia maka perusahaan itu memiliki citra yang bagus di mana perusahaan dapat membimbing para karyawanya agar dapat menjadi profesional di bidangnya. Di ketahui bahwasanya ketika sebuah perusahaan tidak melakukan pelayanan dengan baik terhadap individu atau perkelompokan orang, maka tentu saja perusahaan tersebut di klaim memiliki etika yang kurang baik, dan itu berlaku juga di bagian internal dalam perusahaan dan berdampak hingga ke luar (external) dengan demikian maka perusahaan tersebut dianggap kurang memiliki pontesi dalam menjalani hubungan dengan perusahaan lainnya, Setiap perusahaan memiliki visi dan misi, dan juga etika agar perusahaan tersebut dikenal banyak kalangan, dan di dalam perusahaan juga memiliki sebuah aturan, yang mana nantinya aturan ini kan berlaku bagi setiap individu yang bekerja di dalam perusahaan tersebut, dan aturan-atruran ini sudah terveritifikasi dengan aturan perundang-undangan bisnis, dan jika perusahaan tersebut melanggar atau mengabaikan aturan tersebut, Maka akan di kenakan sanksi, sebagaimana dengan perundang-undangan yang ada, maka pentingnya sebuah perusahaan untuk selalu taat pada aturan kerja yang berlaku, baik itu bagian atasan hingga staf (Bahri & Chairun nisa, 2017)

Perusahaan ramayana mall, dalam hal ini memiliki citra yang bagus di kalangan para pengunjungnya, namun ada sebagian orang yang sedikit protes dalam hal pelayanan dan fasiitas yang di berikan, serta kualitas barang yang menurut mereka sama saja dengan

barang-barang yang biasanya di jual di pasar centerl menurut mereka harga barang dan kualitas dalam pelayanan karyawan sangatlah judes,hanya ada sebagian karyawan yang selalu tersenyum ramah kepada pengunjung, dan juga ada sebagian karyawan yang melayani tidak dengan segenap hati, ataukah mungkin karyawan tersebut memiliki masalah dengan teman kerjanya,ataukah mungkin memiliki masalah dalam keluarga sehingga terbawa sampai ke tempat kerja, maka masalah yang ia alami itu pun akan berdampak pada kinerja karyawan tersebut.

Dengan demikian pada tingkat pelayanan yang dia berikan akan berdampak pada etika yang di terapkan perusahaan dan pelanggan pun akan menilai bahwa perusahaan ini tidak menerapkan kepada para karyawannya tentang tatakrma yang berlaku,sehingga pelayanan yang diberikan sangatlah tidak puas.maka dari itu peneliti ingin terjun langsung dan melihat apakah pelayanan yang diberikan oleh perusahaan ramayana mall kepada para pelanggan atau pengunjung yang datang dan apakah mereka puas degan pelayanan yang di berikan serta bagaimana tanggapan para pelanggan terhadap sifat dan perilaku karyawan ramayana mall ketika mereka melayani para pengujung yang datang berbelanja di ramayana mall.

Untuk menjaga agar pelanggan beralih pada produk tertentu, bukan suatu hal yang mudah. Ada beberapa yang perlu perusahaan lakukan agar dapat menarik minat pelanggan untuk tetap setia pada produk yang dihasilkan oleh perusahaan, salah satunya dengan pelayanan terbaik untuk pelanggan. Permasalahannya Ramayana mall dapat memberikan pelayanan yang maksimal agar ada kepuasan bagi pelanggan, tujuannya pelanggan memperoleh kepuasan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi yang diperoleh sebanyak 1.420 pelanggan (berdasarkan data pelanggan dalam 2 bulan), sehingga sampel 93 pelanggan (berdasarkan rumus slovin). Jenis data yang digunakan yakni kuantitatif dan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yakni, studi kepustakaan, dokumentasi, observasi dan kuisisioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah sebagai berikut : Analisa Data dilakukan dengan menggunakan :

1. Uji Validitas; Validitas instrument penelitian yang terdiri dari uji validitas isi dan validitas butir, yaitu : a) Uji Validitas Isi; Validitas Isi instrument berdasarkan pada kisi yang dibuat. Penyusunan instrument penelitian perlu dikonfirmasi dengan pembimbing yang mempunyai kemampuan. Wawasan dalam bidang ilmu untuk memberi penilaian.; b) Uji Validitas Butir; Uji Validitas bertujuan untuk mengukur kelayakan pada butir

pertanyaan. Dalam suatu variabel. Instrument yang substansial berarti dapat digunakan untuk mengukur kevalidan informasi. Substansial berarti instrument tersebut dapat digunakan mengukur apa yang seharusnya di ukur. Dapat digunakan analisa *Korelasi Product Moment* (Sunyoto Danang, 2013) Dengan Rumus yang digunakan yaitu: menggunakan rumus.

$$R_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - x^2)(n \sum y^2 - y^2)}}$$

Keterangan:

Rxy : koefisien subjek atau responden

n : Jumlah responden dalam uji coba instrumen

X : skor masing-masing kuesioner

Y : skor total variabel

Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa kuesioner dianggap valid apabila $r_{hitung} > r_{table}$ dan kuesioner di anggap tidak valid apabila $r_{hitung} < r_{table}$

2. Uji Reliabilitas; Uji reliabilitas dipergunakan untuk mengetahui hasil kosnsistensi dari pengukuran, apabila dilakukan ulang terhadap gejala yang sama. Reliabilitas ditentukan untuk mengetahui keterandalan dari suatu instrument. Pengujian dengan membandingkan cronbach alpha, jika dinyatakan valid apabila koefisien realibilitas > 0.6. dan hasil pengukuran ini sampai sejauh mana alat ukur ini dapat dipercaya atau diandalkan pada penelitian ini. Jika pengelompokkan skala itu kedalam lima kelas dengan reng yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat di interpretasikan sebagai berikut: 1) Nilai alpha cronbach 0,00 s.d 0,20 berarti kurang reliable; 2) Nilai alpha cronbach 0,21 s.d 0,40 berarti agak reliable; 3) Nilai alpha cronbach 0,41 s.d 0,60 berarti cukup reliable; 4) Nilai alpha cronbach 0,61 s.d 0,80 berarti reliable; 5) nilai alpha Cronbach 0,81 berarti sangat reliabel.

3. Regresi sederhana, uji t dan koefisien determinasi

Ghozali mengatakan bahwa analisis regresi linear sederhana adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat . Dalam penelitian ini analisis regresi sederhana digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dari variabel, dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Dimana :

Y = Kualitas pelayanan

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X = Kepuasan pelanggan

4 Uji t

Uji statistic t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat.

Kriteria keputusan adalah :

a. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, dan $sig < 0.05$ Maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

b. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, dan $sig > 0.05$ Maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

c. Taraf signifikan = 5%

d. derajat kebebasan (df) = n-2

5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi R^2 digunakan untuk mengetahui berapa persen variasi variabel terikat dapat dijelaskan oleh variasi variabel bebas. Nilai R^2 ini terletak antara 0 dan 1. Bila nilai R^2 mendekati 0, berarti sedikit sekali variasi variabel dependen yang diterangkan oleh variabel independen. Jika nilai R^2 bergerak mendekati 1 berarti semakin besar variasi variabel terikat diterangkan oleh variabel bebas. Jika ternyata dalam perhitungan nilai R^2 sama dengan 0 maka ini menunjukkan bahwa variabel terikat tidak bisa diejaskan oleh variabel bebas. Untuk mengolah data guna membahas dan menarik kesimpulan maka digunaka program SPSS 21.

HASIL DAN PEMBAHASAN

PT Ramayana Lestari Sentosa Tbk adalah departemen store yang kegiatan utamanya adalah sebuah perusahaan umum yang menjual berbagai barang seperti pakaian, asesoris,tas, sepatu, kosmetik dan produk kebutuhan sehari-hari melalui toserba store (Departemen Store) .

Ramayana Mall Kota Sorong didirikan sejak tahun 2012, di kota sorong lokasi bangunan terletak di Jln, Jend. A.Yani Papua Barat sejak didirikan Ramayana Mall jumlah pengunjung yang berkunjung terus meningkat untuk melihat serta merasakan sensasi berbelanja di Ramayana Mall Kota Sorong karena memang pada saat itu hanya ada satu Mall di Kota Sorong, selain beberapa toko yang sudah ada sejak lama di kota sorong seperti toko yohan, saga, mega dan toko papua, namun dengan kehadiran Ramayan Mall Kota Sorong masyarakat pun berantusias untuk merasakan bagaimana sensasinya berbelanja di Ramayana mall dengan vasilitas dan pelayanan yang di berikan oleh Ramayan Mall Kota

Sorong.

DESKRIPSI IDENTITAS RESPONDEN

Sesuai jumlah sampel yang telah ditetapkan, maka jumlah responden penelitian ini berjumlah 93 pelanggan. Data diperoleh dari kuisisioner yang dibagikan kepada pelanggan Ramayan Mall Kota Sorong.. Dapat dijelaskan pada tabel berikut :

Tabel 1 Identitas Responden berdasarkan usia, jenis kelamin, pendapatan & pendidikan

Identitas Responden	Usia Responden	Jumlah	Persentase
Usia Responden	25 - 30 tahun	26	27.96
	31 - 35 tahun	39	41.94
	36 - 40 tahun	28	30.10
		93	100
Jenis Kelamin	Laki-laki	52	55.91
	Perempuan	41	44.09
Total		93	100
Status Responden		74	79.57
	tanpa Kawin	19	20.43
Total		93	100
Tingkat Pendidikan			
	SLTA /SMP	15	16.13
	SMA / SMK	34	36.56
	Diploma D3	26	27.96
	Sarjana /S1	18	19.35
		93	100
Pendapatan Konsumen	> Rp. 1.000.000	23	24.73
	Rp. 1.500.000 – 2000.000	32	34.41
	Rp. 2.500.000 – 3000.000	38	40.86
		93	100

Sumber: Hasil Penelitian, Information diolah kembali, 2023

Berdasarkan tabel diatas, responden yang berusia 25-30 tahun sebanyak 26 orang atau 27.96 persen, responden yang berusia 31-35 tahun sebanyak 39 orang atau 27.96 persen, responden yang berusia 36-40 tahun sebanyak 28 orang atau 30.10 persen. Berdasarkan jenis kelamin yaitu laki-laki sebanyak 52 orang atau 55.91 persen. jenis kelamin yaitu perempuan sebanyak 41 orang atau 44.09 persen. Berdasarkan status perkawinan, responden yang berstatus kawin sebanyak 19 orang atau 20.43 persen. Berdasarkan tingkat pendidikan, tingkat pendidikan SLTP sebanyak 15 orang atau 16.13 persen. Pendidikan SLTA sebanyak 34 orang atau 36.56 persen, pendidikan D3 sebanyak 26 orang atau 27.96 persen, pendidikan S1 sebanyak 18 orang atau 19.35 persen. Berdasarkan pendapatan konsumen, dimana konsumen yang memiliki pendapatan kurang dari Rp. 1.000.000,- sebanyak 32 orang atau 34.41 persen, pendapatan dari Rp. 1.500.000,- sampai Rp. 2.000.000 sebanyak 32 orang atau 34.41 persen. pendapatan dari Rp. 2.500.000,- sampai Rp. 3.000.000 sebanyak 38 orang atau 40.86 persen.

Deskripsi Jawaban Responden

Dari hasil penelitian yang dilakukan, tanggapan responden terhadap pertanyaan penelitian dalam kuesioner yang disebarakan berdasarkan variabel kualitas pelayanan dapat dilihat sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan (X); Hasil jawaban dari 79 responden pada variabel kualitas pelayanan terdiri dari 5 pertanyaan. Jawaban tersebut kemudian dihitung dengan jumlah presentase dapat dijelaskan sebagai berikut ini.
- 2.

Tabel 2 Deskripsi Jawaban Responden (variable x)

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	ST S	Jumlah
1.	Bukti langsung	34 6.6%	44 47.3%	15 5.1%			93 100%
2.	Keandalan	27 29.0%	51 54.8%	14 15.1%	1 1.1%		93 100%
3.	Daya tanggapan	39 41.9%	35 37.6%	19 20.4%			93 100%
4.	Jaminan	39 (41.9%)	41 44.1%	12 12.9%	1 1.1%		93 100%

5.	Empati	34 36.6%	50 53.8%	9 4%			93 100%
	Jumlah	173	221	69	2		465
	Presentase	37.20	47.53	14.84	0.43		100%

Sumber: Hasil Penelitian, Data diolah kembali, 2023

Deskripsi jawaban responden variabel kualitas pelayanan dimana responden yang memberikan jawaban yang menjawab sangat setuju sebanyak 173 tanggapan atau 37.20 persen, yang memberikan jawaban setuju sebanyak 221 tanggapan atau 47.53 persen, yang menjawab kurang setuju sebanyak 69 tanggapan atau 14,84 persen, yang menjawab tidak setuju 2 tanggapan atau 0.43 persen dan sangat tidak setuju tidak ada tanggapan

2. Kepuasan Pelanggan (Variabel Y)

jawaban responden terhadap variabel kepuasan pelanggan dapat dilihat pada Tabel berikut ini :

tabel 3 Deskripsi Jawaban Responden (Variabel Y)

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS	Jumlah
1.	Harapan	48 51.6%	35 37.6%	10 10.8%			93 100%
2.	Kinerja	50 53.8%	37 39,8%	6 6.5%			93 100%
3.	Perbandingan	38 40.9%	35 (37.6%	20 21.5%			93 100%
4.	Pengalaman	45 48.4%	39 41,9%	8 6.8%	1 (1.1%)		93 100%
5	Konfirmasi	46 49.5%	41 44,1%	6 6.5%			93 100%
	Jumlah	227	187	50	1		465
	Presentase	48.82	40.22	10.75	0.21		100%

Sumber: Hasil Penelitian, Data diolah kembali, 2023

Jumlah jawaban responden pada variabel kepuasan pelanggan untuk lima pertanyaan masing-masing indicator, yang menjawab sangat setuju sebanyak 227 tanggapan atau 48.82

persen, yang menjawab setuju sebanyak 187 tanggapan atau 40.22 persen, yang menjawab kurang setuju sebanyak 50 tanggapan atau 10.75 persen, yang menjawab tidak setuju 1 tanggapan atau 0.21 persen, dan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada tanggapan.

Hasil Analisis Data

Uji validitas

Validasi sebagai alat untuk mengukur validnya suatu pertanyaan penelitian. Dikatakan valid apabila variabel penelitian tersebut mampu untuk dapat diukur sesuai dengan apa yang diinginkan. Menggunakan Korelasi Person (Item second), jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel ($df = n - k$, $\alpha = 5\%$)

Tabel 4 hasil Uji Validitas

No	Butir Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Status butir
	Kualitas pelayanan			
1.	Bukti langsung	0.547	0.1716	Valid
2.	Keandalan	0.457	0.1716	Valid
3.	Daya tanggapan	0.602	0.1716	Valid
4.	Jaminan	0.655	0.1716	Valid
5.	Empati	0.545	0.1716	Valid
	Kepuasan Pelanggan			
1.	Harapan	0.574	0.1716	Valid
2.	Kinerja	0.531	0.1716	Valid
3.	Perbandingan	0.652	0.1716	Valid
4.	Pengalaman	0.586	0.1716	Valid
5.	Konfirmasi	0.600	0.1716	Valid

Sumber: Hasil Penelitian, Information diolah kembali, 2023

Hasil perhitungan validitas pada variabel kualitas pelayanan dengan hasil koefisien korelasi pada bukti langsung sebesar 0.547, koefisien korelasi pada keandalan sebesar 0.457, koefisien korelasi pada daya tanggap sebesar 0.713, koefisien korelasi pada jaminan sebesar 0.586, semua indikator mempunyai nilai di atas 0.1716 dan dinyatakan legitimate. Validitas pada kepuasan pelanggan dengan indikator dari hasil koefisien korelasi pada harapan sebesar 0.574, koefisien korelasi pada kinerja sebesar 0.531, koefisien korelasi pada perbandingan sebesar 0.652, koefisien korelasi pengalaman sebesar 0.586. koefisien korelasi konfirmasi sebesar 0.600. Semua indikator mempunyai nilai di atas 0,1716 dan

dinyatakan substantial.

Uji Reabilitas

Untuk mengukur sejauh mana hasil pengukurannya dapat dipercaya. Apabila dilakukan secara berulang pertanyaan dengan subjek yang sama dan waktu yang berbeda akan diperoleh hasil yang sama. Koefisien cronbach alpha digunakan untuk pengukuran reabilitas.

Tabel 5 Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach alpha</i> hasil perhitungan	<i>Cronbach alpha</i> yang disyaratkan	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,710	0,60	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,727	0,60	Reliabel

Sumber: Hasil Penelitian, Data diolah kembali, 2023

Hasil pengujian reabilitas pada kedua variabel penelitian menunjukkan cronbach alpha 0.737 lebih besar dari cronbach alpha yang disyaratkan 0.60, sehingga kedua variabel dapat diandalkan.

Analisa Regresi Linear Sederhana.

Untuk menyatakan ada atau tidaknya pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, dengan persamaan regresi sebagai berikut: $Y = a + bX$. Kemudian dilakukan pengujian regresi linier sederhana dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS Vs 25 maka diperoleh hasil pengujiannya sebagai berikut:

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.990	1.528	3.267	.002
	Kepuasan Pelanggan	.735	.070	.742	10.573

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber . Hasil Penelitian, Data diolah kembali, 2023

Dari hasil regresi sederhana tersebut, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 4,990 + 0,735X$

Dari hasil persamaan output SPSS yang diperoleh dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Nilai a adalah konstanta sebesar 4,990 menjelaskan bahwa jika kualitas pelayanan sama dengan nol, maka kepuasan pelanggan bernilai 4,990
2. Nilai b adalah koefisien sebesar 0,735 menyatakan bahwa setiap terjadi kenaikan pada variabel kualitas pelayanan sebesar satu persen maka variabel kepuasan pelanggan akan mengalami perubahan atau naik sebesar 0,735 atau 73,5%.

Uji Parsial (uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel independent (Kualitas pelayanan) terhadap variabel dependent (kepuasan pelanggan). Nilai uji t dapat dilihat dari *p-value* (pada kolom Sig) pada variabel independent, jika *p-value* lebih kecil dari *level of significant* yang ditentukan, atau t-hitung (pada kolom t) lebih besar dari t-tabel (dihitung dari *two-tailed* $\alpha = 5\%$, $df = n - k$, k merupakan jumlah variabel independen, $93 - 2 = 91$), output SPSS tersebut. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan taraf signifikansi 5% dan jumlah data 93. Uji t dihasilkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan signifikan ($df1 = 2 - 1 = 1$ dan $df2 = 93 - 2 = 91$) maka t-tabel adalah 1.6618.

Kriteria Keputusannya adalah: a) Jika t hitung lebih besar dari t tabel pada taraf signifikan 5% maka H_0 diterima dan H_a ditolak; b) Jika t hitung lebih kecil dari t tabel pada taraf signifikan 5% maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Secara parsial hasil t hitung pada variabel kualitas pelayanan yaitu $t_{hitung} 10.573 >$ dari $t_{tabel} 1.6618$ dengan nilai signifikansinya 0.000 lebih kecil dari 0.05. kesimpulannya hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini membuktikan bahwa hipotesis yang diajukan terbukti bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Ramayana Mall Sorong. *Korelasi Produk Moment* digunakan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan diberikan pertanyaan dengan lima kategori pilihan jawaban sesuai skala likert yaitu menjawab sangat setuju nilai 5, setuju nilai 4, kurang setuju nilai 3, tidak setuju nilai 2 dan sangat tidak setuju nilai 1. Semua nilai dari jawaban responden akan dijumlahkan, kemudian dimasukkan pada tabel *Korelasi Produk Moment* untuk mengetahui hubungan kedua variabel. Pedoman penilaian sebagai berikut : 0.00 – 0.20 korelasi rendah sekali, 0.21 – 0.40 korelasi rendah, 0.41 – 0.70 korelasi sedang,

0.71 – 0.90 korelasi tinggi, 0.91 – 1.00 korelasi tinggi sekali, Sesuai dengan pedoman pada analisis tersebut, untuk mengetahui hubungan kedua variabel tersebut pada pembahasan ini.

Koefisien Determinasi

Dalam hasil pengolahan data menggunakan SPSS, koefisien determinasi terletak pada tabel *model Summary* dan tertulis *R Square*.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.74 2 ^a	.551	.546	1.32953
a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan				

Sumber: Hasil Penelitian, Data diolah kembali, 2023

Kualitas pelayanan dan kepuasan Pelanggan Ramayana Mall Kota Sorong. mempunyai hubungan yang "tergolong Cukup Kuat. Untuk mengetahui berapa persen pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan", menggunakan koefisien determinasi (r^2) atau R square. Karena $r_{xy} = 0,742$ maka koefisien determinasi $r^2 = 0,551$ atau 55.1%. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 55.1%, sedangkan sisanya yaitu sebesar 44.9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam pembahasan.

E. Deskripsi Data

Berdasarkan hasil analisa data menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Ramayana Mall Kota Sorong. Diperoleh $Y = 4.990 + 0.735X$, konstanta 4.990 artinya apabila kualitas pelayanan bernilai nol, maka kepuasan pelanggan sebesar 4.990. koefisien regresi sebesar 0.735 artinya apabila terjadi peningkatan sebesar satu persen maka variabel kepuasan pelanggan akan mengalami kenaikan sebesar 0.735 atau 73.5%. Hasil pengujian koefisien determinant 55.1% pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, sisanya 44.9% pengaruh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penulisan ini. Pengujian validitas variabel kualitas pelayanan dari kelima indikator terlihat bahwa koefisien korelasi tertinggi adalah jaminan sebesar 0.655 dan koefisien korelasi terendah adalah keandaalan sebesar 0.457. Semua nilai indikator mempunyai nilai lebih besar dari 0.1716 dan dinyatakan

valid. Pengujian validitas variabel kualitas pelayanan dari kelima indikator terlihat bahwa koefisien korelasi tertinggi adalah perbandingan dan pengalaman sebesar 0.652 dan koefisien korelasi terendah adalah pemberi pengaruh sebesar 0.475. Semua nilai indikator mempunyai nilai lebih besar dari 0.2483 dan dinyatakan valid. Pengujian reliabilitas kedua variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan mempunyai nilai cronbach alpha 0.710 dan 0.727 lebih besar dari cronbach alpha yang ditentukan 0.60, kedua variabel tersebut dinyatakan reliabel atau dapat diandalkan.

Secara parsial uji t digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel bebas atau kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel terikat atau kepuasan pelanggan, dimana t_{hitung} mempunyai nilai lebih kecil atau $0.000 < 0,005$. Hasil perhitungan t_{hitung} 10.573 > dari t_{tabel} 1.6772. Hal ini berarti secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Ramayana Mall Sorong.

SIMPULAN

Dari hasil dan pembahasan dalam penulisan ini dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut : a) Hipotesis yang diajukan terbukti bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan Ramayana Mall Kota Sorong terhadap kepuasan pelanggan. Terlihat bahwa pada taraf signifikan 5% dimana t_{hitung} 10.573 > dari t_{tabel} 1.6618. 2) Pada hasil uji koefisien determinan dimana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Ramayana Mall Kota Sorong sebesar 54.6% dan sisanya sebesar 45.6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam analisa ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. Manajemen Pemasaran. (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada: 2015)
- Arianto, N. 2018. Pengaruh Kualitas pelayanan dan kepuasan dan loyalitas pengunjung dalam mengunakan jasa hotel rizen kedaton bogor.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. (Jakarta, Rineka Cipta, 2014).
- Aryani, Dwi & Febrina Rosinta, (2010). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ilmia Administrasi dan Organisasi, 17(2)
- Bahri, Syaiful, and Yuni Chairatun Nisa. "Pengaruh Pengembangan Karir dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan." *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis* 18, no. 1 (2017)

- Bassilus, *Pendekatan Kuantitatif Dalam Penelitian Sosial*, (Yogyakarta: Calpulis, 2015)
- Vladimir, Vega Falcon. Kualitas pelayanan Terhadap Pengaruh Kepuasan Pelanggan." *Gastronomía Ecuatoriana y Turismo Local*. 1, no. 69 (2017)
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. (Semarang, Badan Penerbit Undip. 2010).
- Hanny and Krisyana Krisyana. "Pengaruh Kualitas pelayanan, Citra Merek Dan kepuasan pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Kafe Di Kota Batam." *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)* 5, no. 1 (2022)
- Herawati, Niken, Aris Hidayat, and Suwarsito Suwarsito. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Mitra Manajemen* 2, no. 5 (2018)
- Khakim, Lukman, Azis Fathoni, and Maria M Minarsih. "Pengaruh Kualitas pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Variabel kepuasan pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pizza Hut Cabang Simpang Lima." *Jurnal Manjimmenn* 17, no. 1 (2020)
- Kotler & Keller, *Manajemen Pemasaran*. Jidil I. Edisi 13. Erlangga.(Jakarta:2015)
- Lovelock, Cristopher H. dan Lauren K. Wright. *Manajemen Pemasaran Jasa*. (Jakarta: PT Indeks, 2011)
- Lupiyoadi R. *Manajemen Pemasaran Jasa (Praktik dan Teori)*. (Jakarta: PT. Salemba Empat. 2013)
- Mahanani, Sonya *Analisis pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam pembayaran rekening listrik* (studi pada unit pelayanan pelanggan Semarang Barat). Skripsi Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro(2010)
- Marzuki, *Metodologi Riset*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2010)
- Nazir, Moh, *Metode Penelitian, C etakan Kelima*, (Jakarta, Ghalia Indonesia, 2011)
- Rivai, Ade Risman, and Triyono Arief Wahyudi. "Pengaruh Persepsi Kualitas, Citra Merek, Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepercayaan Dan kepuasan pelanggan Sebagai Variabel Mediasi." *Jurnal Bisnis Dan Komunikasi* 4, no. 1 (2017)
- Setyo, Purnomo Edwin. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen „Best Autoworks." *PERFORMANCE: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis* 1, no. 6 (2017)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 1999)
- . *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. (Bandung, Alfabeta, 2010)
- Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra. *Pemasaran Strategi*. Ed 2.(Yogyakarta ,Andi Offset: 2012)

Tony dkk, *Model Matriks Untuk Menciptakan Superior Customer Value*, (Jakarta: Gramdia Pustaka Utama, 2004)

Wibisono, Aryo, and , Syahril. "Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan." *PERFORMANCE "Jurnal Bisnis & Akuntansi"* 6, no. 2 (2016)