

ANALISIS PENGARUH HUBUNGAN EFEKTIVITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA AGRO FRESHMART CABANG SORONG

Hamsina¹⁾, Wisang Candra Bintari²⁾

¹⁾Mahasiswa S-1 Program Studi Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Sorong

²⁾Dosen Pengajar Program Studi Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Sorong

Diterima: 8 April 2017. Dipublikasikan: 1 Juni 2017

Abstrak

Regresi sederhana merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mencari pengaruh antara dua variabel yang berbeda. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan oleh pihak Agro Freshmart sudah efektif atau belum. Serta untuk mencari apakah ada pengaruh antara efektivitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan. Data dalam penelitian ini diperoleh dari hasil penyebaran kuisisioner kepada pelanggan yang berkunjung pada Agro Freshmart Cabang Sorong. Dengan jumlah sampel sebanyak 250 sampel. Setelah kuisisioner terkumpul kemudian dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk mengetahui apakah pertanyaan dalam kuisisioner sudah valid atau tidak. Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas selanjutnya dilakukan uji regresi sederhana untuk mencari pengaruh antara efektivitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan. Dengan asumsi apabila signifikan 0,00 di bawah 0,05 mengindikasikan ada pengaruh signifikan antara efektivitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan.

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia industri di Indonesia sangat pesat sehingga persaingan dunia usaha tidak dapat di elakkan. Dalam setiap persaingan pasti akan memunculkan siapa yang terbaik dan siapa yang tergilas. Kemampuan para pelaku dunia usaha sangat berperan aktif khususnya dalam mempertahankan eksistensinya di dunia usaha.

Dunia usaha di Indonesia menunjukkan tingkat kemajuan yang sangat signifikan. Bahkan, Investor asing berlomba untuk menanamkan modalnya di Industri Indonesia. Dilihat dari beberapa faktor yang mempengaruhi Industri, salah satu faktor kunci berkembangnya suatu Industri khususnya dibidang jasa maupun penjualan yaitu karena strategi pemasaran yang di terapkan Industri tersebut serta pelayanannya terhadap pelanggan.

Berbicara tentang Industri tentunya mengarah pada perusahaan yang menjadi simbol dari dunia Industri dan bisnis.

Salah satu faktor keberhasilan suatu perusahaan yaitu pelayanan. Dimana pelayanan merupakan kunci utama yang menentukan kesuksesan perusahaan tersebut. Khususnya untuk perusahaan yang bergerak dibidang jasa dan penjualan. Apabila pelayanan yang diberikan cukup efektif tentunya akan meningkatkan loyalitas pelanggannya namun jika sebaliknya maka perusahaan itu akan dinyatakan gagal dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Pelanggan dapat menilai apakah pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan sudah efektif melalui loyalitas yang di tunjukkan pada perusahaan tersebut. Karena pelanggan adalah "Raja" maka sudah sepantasnya pelanggan mendapatkan pelayanan yang memuaskan dari pihak perusahaan. Pelayanan yang efektif merupakan kunci untuk meningkatkan

loyalitas pelanggan yang juga berdampak pada peningkatan pemasukan perusahaan tersebut sehingga pelayanan merupakan kunci dari keberhasilan suatu perusahaan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penyusun akan melakukan penelitian dengan judul " Analisis Pengaruh Efektifitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan ".

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Apakah pelayanan yang diberikan pihak perusahaan sudah efektif?
- 2) Apakah ada pengaruh antara efektifitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan?

Batasan Masalah

Agar dalam penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan yang sesungguhnya, maka penulis membatasi penelitian ini mencakup:

- 1) Penelitian ini difokuskan pada aspek-aspek yang berkaitan dengan analisis pelayanan meliputi: aspek pemasaran, aspek manajemen dan organisasi, aspek teknis, aspek finansial, serta aspek sosial ekonomi dan lingkungan.
- 2) Populasi yang menjadi acuan dalam penentuan sample yaitu penduduk kota sorong yang berpotensi menjadi konsumen.
- 3) Penelitian ini didasarkan pada perhitungan yang berasal dari data yang ada dan rasional, sedangkan data yang bersifat sosial dan politik yang mungkin mempengaruhi hasil penelitian berada di luar jangkauan peneliti.

Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui apakah pelayanan yang diberikan pihak perusahaan sudah efektif,
2. Mengetahui apakah ada pengaruh antara efektifitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan.

Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari 5 (lima) bab, yaitu sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah dan pembatasannya, manfaat dan tujuan penelitian serta sistematika penulisan
Bab II Landasan Teori meliputi tinjauan umum tentang analisis peningkatan pelayanan serta aspek-aspek yang ada perlu diperhatikan dalam meningkatkan pelayanan.

Bab III Metodologi Penelitian meliputi metode penelitian yang digunakan, jenis penelitian, lokasi penelitian, jenis dan sumber data, dan teknis analisis data.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data. Dalam hal ini akan diuraikan mengenai bagaimana meningkatkan pelayanan ditinjau dari berbagai aspek studi serta prosedur pelayanan terhadap pelanggan.

BAB V Kesimpulan Dan Saran. Merupakan bab yang berisi kesimpulan dan saran dari bab yang sebelumnya, kesimpulan merupakan jawaban dari permasalahan yang ada. Saran berupa anjuran atau rekomendasi.

METODOLOGI PENELITIAN

1. Desain Penelitian

Jenis penelitian dengan hipotesis ini adalah survey, yaitu suatu penelitian yang bertujuan

untuk mempelajari seberapa efektif pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan kepada pelanggan serta pengembangan terhadap loyalitas pelanggan dengan mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok.

2. Waktu dan Tempat penelitian

Waktu untuk penelitian ini di rencanakan selama 2 bulan, bertempat di Agro Freshmart Sorong. Objek penelitian yang di amati adalah pelayanan yang diberikan, serta fasilitas yang dimiliki.

3. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

1. Data kualitatif yaitu data penelitian yang bukan angka, yang sifatnya tidak dapat dihitung berupa informasi atau penjelasan yang didasarkan pada pendekatan teoritis dan penilaian logis.

2. Data kuantitatif yaitu data yang berbentuk angka yang sifatnya dapat dihitung dan diukur jumlahnya untuk diolah menggunakan metode statistik.

b. Sumber Data

1. Data Primer yaitu data yang berasal langsung dari objek penelitian, yaitu berupa kuisisioner yang diberikan secara langsung kepada responden untuk memperoleh informasi tentang efektifitas pelayanan dan loyalitas pelanggan.
2. Data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui dokumentasi seperti buku-buku literatur dan sumber lainnya.

4. Alat dan Metode Pengumpulan Data

Alat yang digunakan untuk mengumpulkan data primer adalah daftar pertanyaan yang diserahkan kepada pelanggan. Sedangkan metode yang digunakan untuk mengumpulkan data primer adalah metode survey dengan cara penyebaran daftar pertanyaan kepada pelanggan.

5. Populasi, Sampel, dan Teknik pengambilan Sampel

Tingkat populasi yang ditetapkan dalam penelitian ini terdiri dari semua pelanggan yang pernah menggunakan produk atau jasa yang di tawarkan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan menggunakan tabel. Hal ini dikarenakan tidak semua individu dalam populasi diberi peluang yang sama untuk diikutsertakan menjadi anggota sampel. Sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan quota sampling yaitu suatu teknik pengambilan sampel dimana sampel yang diambil adalah memenuhi karakteristik populasi yang telah ditetapkan sebagai batasannya.

6. Teknik pengambilan data

Teknik pengambilan data menggunakan kuisisioner yang diberikan kepada responden pengguna produk atau jasa untuk diisi setelah diberikan penjelasan singkat mengenai kuisisioner. Kemudian kuisisioner dikumpulkan, diseleksi, diolah dan dianalisis.

7. Teknik Analisis data

Berdasarkan data yang dikumpulkan dari hasil penyebaran kuisisioner, data tersebut diolah

dan dianalisis. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan program komputer SPSS.

Hal – hal yang di analisis adalah sebagai berikut :

1. Analisis korelasi

Analisis korelasi digunakan untuk mengukur hubungan antara dua variabel atau lebih tanpa memperhatikan apakah variabel itu bebas atau tidak.

2. Uji Kenormalan Data

Uji kenormalan data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah Kolmogorov Smirnov Test.

3. Uji Hipotesis

Uji hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

- Uji T
- Run Test

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

1. Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini diperoleh dari pelanggan yang berkunjung di Agro Freshmart cabang Sorong . Adapun cara pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu : observasi, wawancara, studi pustaka dan penyebaran kuisisioner.

Data yang diperoleh melalui wawancara dan penyebaran kuisisioner dilakukan secara langsung dengan mendampingi responden dalam mengisi kuisisioner, agar dapat menjelaskan hal – hal yang mungkin saja tidak dimengerti oleh responden dengan tujuan agar diperoleh jawaban yang sesuai dengan pertanyaan dalam kuisisioner tersebut.

2. Pengolahan Data

4.2.1 Uji Validitas dan Reabilitas

a. Uji validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan mengukur korelasi antara variabel / item dengan skor total variabel. Teknik pengujian validitas dalam penelitian ini yaitu dengan bantuan software SPSS Versi 17. Selanjutnya jika nilai r hitung dari suatu

pertanyaan diatas nilai r tabel, maka pertanyaan tersebut dianggap valid. Dimana sampel (n) = 30 dengan taraf signifikan 5 % maka r tabel 0,361. Adapun hasil dari

pengujian validitas untuk efektifitas pelayanan dapat dilihat pada tabel 4.2 dan untuk loyalitas pada tabel 4.3.

Tabel 4.2 : Uji Validitas atribut pertanyaan efektifitas pelayanan

Uji Validitas pada Pertanyaan Loyalitas				
NO	Variabel	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1.	P01	0.688	0.361	Valid
2.	P02	0.600	0.361	Valid
3.	P03	0.736	0.361	Valid
4.	P04	0.254	0.361	Valid
5.	P05	0.536	0.361	Valid
6.	P06	0.600	0.361	Valid
7.	P07	0.736	0.361	Valid
8.	P08	0.682	0.361	Valid
9.	P09	0.582	0.361	Valid
10.	P10	0.500	0.361	Valid
11.	P11	0.736	0.361	Valid
12.	P12	0.532	0.361	Valid
13.	P13	0.642	0.361	Valid
14.	P14	0.600	0.361	Valid
15.	P15	0.736	0.361	Valid
16.	P16	0.303	0.361	Valid
17.	P17	0.586	0.361	Valid
18.	P18	0.786	0.361	Valid

Tabel 4.3 : Uji Validitas atribut pertanyaan untuk Loyalitas

Uji Validitas pada Pertanyaan Loyalitas				
NO	Variabel	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1.	P01	0.688	0.361	Valid
2.	P02	0.600	0.361	Valid
3.	P03	0.736	0.361	Valid
4.	P04	0.254	0.361	Valid
5.	P05	0.536	0.361	Valid
6.	P06	0.600	0.361	Valid
7.	P07	0.736	0.361	Valid
8.	P08	0.682	0.361	Valid
9.	P09	0.582	0.361	Valid
10.	P10	0.500	0.361	Valid
11.	P11	0.736	0.361	Valid
12.	P12	0.532	0.361	Valid
13.	P13	0.642	0.361	Valid
14.	P14	0.600	0.361	Valid
15.	P15	0.736	0.361	Valid
16.	P16	0.303	0.361	Valid
17.	P17	0.586	0.361	Valid
18.	P18	0.786	0.361	Valid

b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Pengujiannya dilakukan dengan menggunakan metode Cronbach Alpha (α). Batas terendah koefisien Cronbach Alpha

dalam penelitian ini adalah 0,70. Dalam penelitian ini pengujian reliabilitas dengan bantuan software SPSS Versi 17. Adapun hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel 4.4 untuk efektifitas pelayanan dan tabel 4.5 untuk loyalitas dibawah ini :

Tabel 4.4 : Uji reliabilitas atribut pertanyaan efektifitas pelayanan

NO	Variabel	Uji Reliabilitas pada Pertanyaan Efektivitas		Keterangan
		Cronbach Alpha (α) Hitung	Cronbach Alpha (α) Standar	
1	P01	0.703	0,700	Reliabel
2	P02	0.683	0,700	Reliabel
3	P03	0.667	0,700	Reliabel
4	P04	0.695	0,700	Reliabel
5	P05	0.608	0,700	Reliabel
6	P06	0.702	0,700	Reliabel
7	P07	0.704	0,700	Reliabel
8	P08	0.683	0,700	Reliabel
9	P09	0.667	0,700	Reliabel
10	P10	0.705	0,700	Reliabel
11	P11	0.613	0,700	Reliabel
12	P12	0.683	0,700	Reliabel
13	P13	0.667	0,700	Reliabel
14	P14	0.704	0,700	Reliabel
15	P15	0.706	0,700	Reliabel
16	P16	0.683	0,700	Reliabel
17	P17	0.667	0,700	Reliabel
18	P18	0.606	0,700	Reliabel

Tabel 4.5 : Uji reliabilitas atribut pertanyaan loyalitas pelanggan

NO	Variabel	Uji Reliabilitas pada Pertanyaan Loyalitas		Keterangan
		Cronbach Alpha (α) hitung	Cronbach Alpha (α) standar	
1	P01	0.702	0,700	Reliabel
2	P02	0.680	0,700	Reliabel
3	P03	0.663	0,700	Reliabel
4	P04	0.700	0,700	Reliabel

5	P05	0.608	0,700	Reliabel
6	P06	0.680	0,700	Reliabel

Lanjutan Tabel...

NO	Variabel	Uji Reliabilitas pada Pertanyaan Loyalitas		Keterangan
		Cronbach Alpha	Cronbach Alpha	
		(α) hitung	(α) standar	
8	P08	0.607	0,700	Reliabel
9	P09	0.517	0,700	Reliabel
10	P10	0.680	0,700	Reliabel
11	P11	0.663	0,700	Reliabel
12	P12	0.612	0,700	Reliabel
13	P13	0.516	0,700	Reliabel
14	P14	0.680	0,700	Reliabel
15	P15	0.663	0,700	Reliabel
16	P16	0.698	0,700	Reliabel
17	P17	0.702	0,700	Reliabel
18	P18	0.702	0,700	Reliabel

2. Regresi Linier Sederhana

Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Persamaan umum regresi linier sederhana adalah :

$$Y = a + bX \quad (4.1)$$

Dimana :

Y = subyek dalam variabel dependen yang diprediksikan

a = harga Y ketika harga X = 0 (harga konstan)

b = angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan

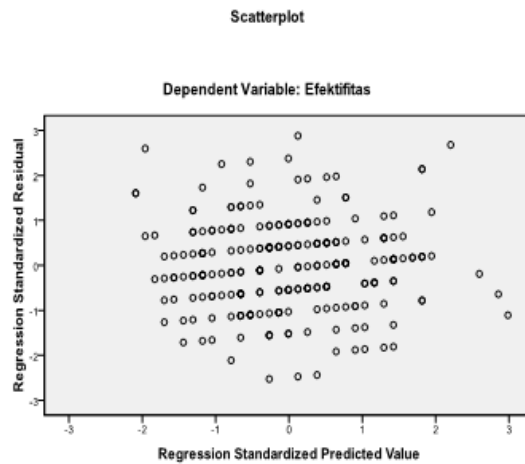
ataupun penurunan variabel independen.

Dalam Penelitian ini hasil regresi menggunakan SPSS Versi 17. Hasilnya dapat dilihat seperti dibawah ini :

Dimana : y = Efektivitas pelayanan dan x = Loyalitas Pelanggan. Persamaan garis regresi menggunakan metode kuadrat terkecil (least squares method) yang didapat adalah :

$$y = 2,456 + 0,963 x$$

Dengan P value = 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang berarti berpengaruh signifikan dengan nilai korelasi 0,964.



Gambar 4.7 Grafik Scater

Interpretasi Hasil

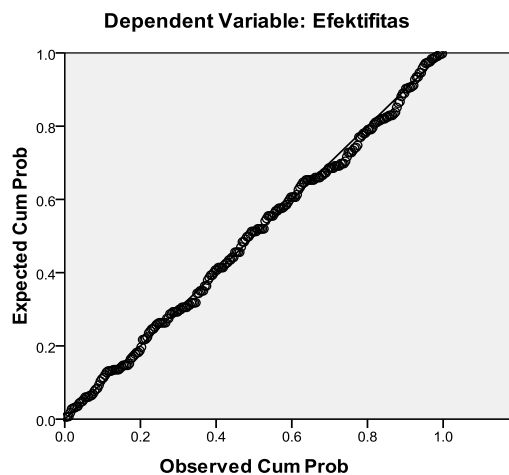
Apabila data tidak berbentuk pola mengindikasikan tidak terjadi auto correlation.

3. Uji Kenormalan Data

Pengujian kenormalan data berdasarkan asumsi bahwa data setiap variabel yang akan di analisis

berdasarkan distribusi normal. Uji ini digunakan untuk mengetahui distribusi suatu variabel independen adalah sama berdasarkan variabel groupnya. Dalam penelitian ini uji kenormalan data dengan menggunakan Software SPSS Versi 17. Hasil analisisnya dapat dilihat pada gambar 4.8 dibawah ini :

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 4.8 Grafik kenormalan data

Interpretasi Hasil

Apabila data berbentuk garis lurus mengindikasikan data tersebut berada dalam distribusi normal.

4. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah pada suatu penelitian. Dalam penelitian ini uji hipotesis yang dipakai yaitu Run test dengan bantuan Software SPSS Versi 17.

Hasil analisisnya dapat dilihat pada tabel 4.8 di bawah ini :

Run Test digunakan untuk menguji signifikansi hipotesis komparatif dua sampel independent dengan data ordinal.

Tabel 4.9 Hasil Run Test

Runs Test		
	Efektifitas	Loyalitas
Test Value ^a	64	64
Cases < Test Value	121	122
Cases >= Test Value	129	128
Total Cases	250	250
Number of Runs	129	125
Z	.397	.118
Asymp. Sig. (2-tailed)	0.691	0.906

Hipotesis :

Ho : Ada pengaruh antara efektivitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan.

Ha : Tidak ada pengaruh antara efektivitas pelayanan Dengan loyalitas pelanggan.

Ho : $r > 0$

Ha : $r < 0$

$\alpha = 0,05$

Daerah Kritis : Ho ditolak jika $\text{Sig} < \alpha$

Dari hasil pengolahan dengan SPSS diperoleh sign. 0,906 dan 0,691 maka Ho diterima.

KESIMPULAN

Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Pelayanan yang diberikan pihak Agro Freshmart sudah efektif. Hal ini terbukti dari hasil penyebaran kuisisioner kepada pelanggan dengan rating teratas " Efektif ". Hasil perhitungan dapat dilihat pada lampiran 8.
- b. Dari hasil analisis regresi diketahui $y =$ efektivitas pelayanan dan $x =$ loyalitas pelanggan dengan P value = 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang berarti berpengaruh signifikan dengan nilai korelasi 0,964 yang mengindikasikan ada hubungan antara efektivitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan. Hasil analisisnya dapat dilihat pada lampiran 10.

DAFTAR PUSTAKA

- J. Supranto, 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.
- J. Supranto, 2001, *Statistik Teori Dan Aplikasi*, Erlangga, Jakarta.
- Sugiyono, 2010, *Statistika Untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung.
- Uyanto S. Stanislaus, 2009. *Pedoman Analisis Data Dengan SPSS*, Graha Ilmu, Jakarta.