

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA “MUSTAMI REZKI *TAILOR SHOP*”
DISUNGAI MALANG KECAMATAN AMUNTAI TENGAH
KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA**

PUBLIKASI ILMIAH

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Diploma
(D3) Pada Jurusan/Program Administrasi Bisnis



OLEH

ZAHRATUN NISA

NPM 202163411211

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS SEKOLAH TINGGI ILMU
ADMINISTRASI (STIA) AMUNTAI**

2024

LEMBAR PENGESAHAN PUBLIKASI ILMIAH
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
"MUSTAMIREZKI TAILORSHOP" DI SUNGAI MALANG KECAMATAN MUNTAI TENGAH
KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

OLEH

ZAIHRATUN NISA

NPM : 202163411211

Telah di ujikan Pada Tanggal

26 Juli 2024

DOSEN PEMBIMBING



Nurul Hasanah, S.Pd, M.M, CPSM^R

NIDN. 1126108702

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
“MUSTAMI REZKI TAILOR SHOP” DI SUNGAI MALANG KECAMATAN AMUNTAI
TENGAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA**

*(The Influence Of Service Quality On Customer Satisfaction At "Mustami Rezki Tailor Shop" In
Sungai Malang, Amuntai Tengah District, Hulu Sungai Utara District)*

Zahratun Nisa¹, Nurul Hasanah²
Program Studi Administrasi Bisnis
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
e-mail: zahratunnisa120603@gmail.com,

ABSTRACT

It is known that many tailors receive clothing or fashion sewing services with simple models to complex and varied models but the quality is not suitable, so consumers are not satisfied. The purpose of this research is to determine the effect of service quality on consumer satisfaction at the Mustami Rezki Tailor Shop sewing service in Sungai Malang, Central Amuntai District, North Hulu Sungai Regency. The population in this study are consumers who use sewing services and who buy tools and materials for sewing with a sample size of 71 respondents. The data collection technique is by distributing questionnaires via a Google Form link. Data analysis techniques in this research are validity testing, reliability testing, simple linear regression testing, hypothesis testing (partial test (t)). The research results were obtained from the simple linear regression equation $Y = 0.526 + 0.540X$, meaning the constant value was 0.526 and the regression coefficient value was 0.540. For the t test results because the t value is 15.812 > the t table value is 1.994. This means that the t count value is greater than the t table value. So it can be concluded that H_0 is rejected and H_a is accepted, which means that "Service Quality has a significant and positive effect on consumer satisfaction."

Keywords: Service Quality, Consumer Satisfaction

ABSTRAK

Diketahui karena banyak tailor yang menerima jasa jahit pakaian atau busana dengan mode yang rumit maupun sederhana serta bervariasi namun kurang sesuai dengan kualitas, sehingga kurang memuaskan konsumen. Pelaksanaan kajian ini memiliki tujuan agar memperoleh informasi terkait efek mutu pemberian layanan bagi taraf kepuasan yang diperlihatkan konsumen pada "Jasa Jahit Mustami Rezki Tailor Shop" berlokasi di Sungai Malang, Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara. Populasi pada penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan Jasa Jahit tersebut dan yang membeli alat dan bahan untuk menjahit dengan akumulasi sampel responden sejumlah 71. Teknik dalam menghimpun data melalui persebaran kuesioner pada link google form. Teknik analisis data pada kajian ini ialah melaksanakan pengujian keabsahan data, pebujian reliabel data, pengujian regresi linier sederhana, serta pengujian terkahir pada hipotesis yakni uji t (pengujian parsial). Perolehan hasil pengujian dari persamaan regresi linear sederhana memperlihatkan $Y = 0,526 + 0,540X$ artinya skor konstantanya sebesar 0,526 dan skor koefisien regresi sebesar 0,540. Untuk hasil uji t Karena skor t_{hitung} 15,812 > dari skor t_{tabel} 1,994. Artinya yaitu dimana skor t_{hitung} berada di atas skor t_{tabel} . Maka dapat tersusun pernyataan bahwasannya H_0 tertolak sementara H_a terterima, yang beraktri bahwa "Kualitas Pelayanan memberikan efek baik serta sangat penting bagi Kepuasan konsumen".

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

PENDAHULUAN

Pada ruang lingkup fashion perkembangan usaha bisnis mengalami kemajuan yang sangat pesat. Dewasa ini, khalayak menerima keberagaman opsi dalam memperoleh pakaian. Satu dari berbagai keberagaman opsi pilihan pakaian ialah memanfaatkan jasa jahit. Sejumlah usaha yang memberikan tawaran berupa jasa membuat pakaian mendorong berbagai pengusaha turut menyediakan jasa jahit serta berguna dalam memenuhi keperluan serta keinginan konsumen, alhasil para pengusaha mampu menjadi pemenang pada lini bisnis khususnya bidang fashion. Apabila seorang konsumen berhasil menentukan pilihan yang tepat, yakni menggunakan jasa jahit yang sesuai, mereka mampu memperoleh produk yang memuaskan dapat disebutkan pula pakaian yang mereka kenakan memiliki mutu yang unggul. Keunggulan mutu yang ditunjukkan menjadi salah satu wujud kualitas pelayanan dari produsen yang mampu memberi efek pada taraf kepuasan pada konsumen selama melaksanakan aktivitas pembelian maupun penggunaan sebuah produk dan jasa yang ditawarkan.

Usaha jasa jahit “Mustami Rezki *Tailor Shop*” merupakan suatu usaha yang menyediakan penawaran jasa pada konsumen guna melakukan pemesanan jasa menjahit padakait, lokasi usaha tersebut beroperasi pada Sungai Malang, Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara. Mustami Rezki *Tailor Shop* merupakan salah satu penjahit tailor yang menawarkan jasa jahit sesuai dengan permintaan konsumen yang di kenal cukup baik dan bagus pada hasil karyanya dan pelayanan yang baik serta harga yang mudah di jangkau di bandingkan dengan penjahit yang lainnya. Pemilik usaha ini bernama Rasyid Rida. Usaha ini berdiri sejak tahun 2016 sampai sekarang. Di mana jasa jahit disini menerima pembuatan baju pesta wanita, jilbab, kemeja pria, seragam kantor atau guru, seragam sekolah, rok, celana , dan yang lainnya, sehingga tempat ini banyak di kenal orang dan tempatnya pun berada dilokasi yang strategis sehingga mudah dijumpai, tepatnya berposisi di sisi jalan raya, selain menerima jasa jahit disini juga menjual perlengkapan bahan- bahan untuk menjahit seperti, Benang- benang, berbagai macam resleting, mutiara, pernik- pernik manik, berbagai macam model kancing, beberapa kain, visilene (pengeras/ pelapis kain) dan lainnya.

Berikut data konsumen yang melakukan permak dan pembuatan pakaian dalam 3 bulan terakhir.

Table 1.1 Data Pembuatan Pakaian dan Permak Pakaian Pada “Mustami Rezki *Tailor Shop*”, Sungai Malang, Kecamatan Amuntai Tengah

No	Bulan	Tahun	Banyaknya Pelayanan		Jumlah
			Membuat Pakaian	Permak Pakaian	
1	Febuari	2024	20 pcs	30 pcs	50 pcs
2	Maret	2024	45 pcs	50 pcs	95 pcs
3	April	2024	50 pcs	55 pcs	105 pcs
Total					250 pcs

Sumber, data di olah,2024

Berdasarkan data di atas, pengguna jasa jahit pada toko Mustami Rezki *Tailor Shop* berjumlah secara keseluruhan sebanyak 250 pelanggan tetap. Berdasarkan informasi yang di dapat pelanggan tidak hanya sekali melakukan pembuatan pakaian di toko tersebut bahkan ada yang lebih, karena dalam kualitas jahitan yang rapi serta pelayanan yang di berikan dengan baik, sehingga membuat para konsumen tidak menggunakan jasa jahit yang lain.

Selain itu, Alasan yang mendasari penulis melakukan penelitian pada tailor ini adalah karena banyak tailor yang menerima jasa jahit pakaian atau busana dengan mode yang rumit maupun sederhana serta bervariasi namun kurang sesuai dengan kualitas, sehingga kurang memuaskan konsumen. Tailor yang di jadikan penelitian memiliki karakteristik berbeda dari segi jasa yang di berikan karena tailor ini mempunyai karyawan yang pada dasarnya rata – rata mempunyai keahlian tentang busana, berdasarkan hasil informasi yang di didapatkan peneliti yaitu bahwa masi ada beberapa konsumen yang kurang merasa puas terhadap pelayanan di sana salah satunya yaitu dimana hasil jahitan yang masi kurang rapi serta pelayanan yang di berikan masi kurang memadai dari segi ketepatan maupun kecepatan.

Setelah melakukan observasi yang terjabar pada bagain sebelumnya, sejumlah aspek yang masih belum di ketahui pasti dalam dominasi efek yang diberikan variabel kualitas pelayanan tersebut bagi variabel kepuasan para konsumen pada kualitas produk maupun jasa yang diberikan tailor tersebut. Sehingga penulis mengambil penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Jasa Jahit Mustami Rezki *Tailor Shop* si Sungai Malang, Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara”.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian

1. Kualitas Pelayanan

Merujuk pada pendapat yang diutarakan Tjiptono 2016 (Bansaleng, Sepang and Tampenawas, 2021) bahwasannya definisi mengenai mutu pelayanan ialah keadaan dinamis yang berkaitan atas produk, jasa, proses, pemberdayaan manusia sebagai sumber daya, maupun ruang lingkup yang melengkapi bahkan melampaui pengharapan.. Sebuah bisnis pada dasarnya bertujuan menciptakan para pelanggan yang puas.

Dalam Tjiptono dan Chandra 2012 :78 (Kasus, Pengguna and Transportasi, 2021) menyatakan ada lima indeks yakni *tangibles* atau bukti fisik, *empathy* atau empati, *asusurance* atau jaminan, *responsiveness* atau daya tanggap, serta *reliability* atau reliabilitas.

2. Kepuasan Konsumen

Merujuk pada pendapat yang diutarakan Ratnasari dan Aksa 2011:117 (Daeli, Manao and Zagoto, 2021) bahwasannya definisi mengenai kepuasan konsumen merupakan taraf perasaan perseorangan dengan memperlihatkan gelagat membuat perbandingan pada hasil kerja baik berupa jasa maupun produk yang diberikan berdasarkan penerimaannya serta pengaharapannya.

Menurut Ratnasari & Aksa, 2011:118 (Riyani, Larashat and Juhana, 2021) Kepuasan konsumen di ukur dari sebgus apa kebutuhan pelanggan atau konsumen terpenuhi. Ada lima indeks, yakni biaya, emosional, harga, mutu layanan, serta mutu jasa ataupun produk.

METODE

Jenis kajian yang tengah dijabarkan memanfaatkan metode kajian kuantitatif. Beriringan pula penerapan pendekatan positivistik berlandaskan filsafat positivisme, Kajian ini mmeiliki populasi

berupa konsumen yang gemar membuatkan pemesanan “Jasa Jahit Mustami Rezki Tailor Shop Di Sungai Malang Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara” yang berjumlah 250 konsumen untuk selama kurun waktu tiga bulan terakhir. Untuk metode dalam menghimpun sampel, peneliti menerapkan cara non-probability sampling yakni melalui perhitungan dengan rumus slovin yang terformulasi, dalam penelitian tersebut diketahui populasi (N) sebesar 250 responden. rumusnya sebagai berikut:

$$N = \frac{250}{1 + 250 (0,1)^2} = 71$$

Berdasarkan perhitungan minimal penentuan sampel diatas, maka ditetapkan jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 71 responden. Teknik yang diterapkan dalam menghimpun data pada kajian ini ialah persebaran kuesioner maupun angker melalui tautan google form. Selain itu dengan melakukan observasi dan dokumentasi ke tempat penelitian. Instrumen kajian yang teruji absah serta handal menjadi kriteria mutlak yang musti dipenuhi guna berhasil memperoleh temuan kajian yang akurat. Tahapan menelaah data peneliti laksanakan dengan menjalankan pengujian analisis Regresi Linear Sederhana, Uji Parsial (t).

PEMBAHASAN

Uji Validitas

Hasil dari Uji Validitas pada penelitian ini dengan besar df dapat dihitung $71 - 2 = 69$ dimana hasil $df = 69$ dan $\alpha 5\% (0,05)$ di dapat $r_{tabel} 0,233$. karena uji validitas sangat berpedoman pada skor r_{tabel} dan skor r_{hitung} . Untuk skor r_{tabel} yaitu (0,233). Maka skor yang didapat untuk skor r_{hitung} untuk kualitas pelayanan X1. $0,82 > 0,233$, X2. $0,84 > 0,233$, X3. $0,70 > 0,233$, X4. $0,76 > 0,233$, X5. $0,83 > 0,233$, X6. $0,81 > 0,233$, X7. $0,77 > 0,233$, X8. $0,79 > 0,233$, X9. $0,82 > 0,233$, X10. $0,80 > 0,233$, X11. $0,77 > 0,233$, X12. $0,85 > 0,233$, X13. $0,74 > 0,233$, X14. $0,64 > 0,233$, X15. $0,69 > 0,233$, X16. $0,71 > 0,233$, X17. $0,82 > 0,233$, X18. $0,72 > 0,233$. untuk skor kepuasan konsumen Y1. $0,86 > 0,233$, Y2. $0,87 > 0,233$, Y3. $0,87 > 0,233$, Y4. $0,84 > 0,233$, Y5. $0,83 > 0,233$, Y6. $0,73 > 0,233$, Y7. $0,89 > 0,233$, Y8. $0,82 > 0,233$, Y9. $0,83 > 0,233$, Y10. $0,88 > 0,233$. dari perhitungan tersebut dinyatakan skor r_{hitung} lebih besar dari skor r_{tabel} dengan persentase 5% yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dinyatakan reliable jika skor Cronbach' Alpha $> 0,60$ pada item ini tingkat batas normalnya $> 0,60$ sedangkan untuk Koefesien Alpha di atas dari 0,60 kemudian skor skor di atas tersebut dibandingkan dengan skor r_{tabel} dengan skor $N - 2 = 69$. Dan diperoleh skor r_{tabel} sebesar 0,233, ini berarti $r_{Alpha} > r_{tabel}$. Sehingga dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang diuji sangat reliable, karena skor Cronbach' Alpha pada tabel tersebut lebih besar dari skor r_{tabel} . Hasil uji reliabilitas menjelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel kepuasan konsumen (Y). Dasar pengambilan dari uji reliabilitas yaitu Cronbach Alpha sebesar 0,06. Secara keseluruhan variabel x dan y di anggap reliabel karena lebih besar dari 0,06. Untuk variabel x dari angka 0,83, 0,75, 0,90, 0, 83, 0, 77. Dan untuk variabel y dari angka 0,89, 0,79, 0,68, 0,85, 0,88.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Berdasarkan hasil oleh data output SPSS versi 22. Di peroleh persamaan sebagai berikut :

a = Angka konstan dari *unstandardized coefficient*. Dalam kasus ini skornya sebesar .526 angka ini merupakan angka konstan yang mempunyai arti bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,526.

b = Angka koefesien regresi. Skornya sebesar .540. angka ini mengandung arti bahwa setiap penambahan 1% tingkat kualitas pelayanan maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,540.

Karena skor koefesien regresi berskor positif, maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Sehingga persamaan regresinya adalah $Y = 0,526 + 0,540X$

Uji Hipotesis

Uji Parsial (uji t)

Uji Hipotesis membandingkan skor t_{hitung} dengan t_{tabel}

1. Jika skor t_{hitung} lebih besar > dari t_{tabel} maka ada Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen
2. Jika skor t_{hitung} lebih kecil < dari t_{tabel} maka Tidak Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan tabel 4.33 diketahui skor t_{hitung} sebesar 15,812. Karena skor t_{hitung} sudah ditemukan, maka langkah selanjutnya mencari skor t_{tabel} . Adapun rumus mencari t_{tabel} adalah :

$$\text{Skor} = a / 2$$

$$\text{Skor} = 0,05 / 2 = 0,025$$

$$\text{Derajat kebebasan (df)} = n - 2 = 69$$

Skor 0,025 ; 69 kemudian dilihat pada distribusi skor t_{tabel} , maka di dapat skor t_{tabel} sebesar 1,994.

Karena skor t_{hitung} 15,812 > dari skor t_{tabel} 1,994. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 di tolak dan H_a diterima, yang berakti bahwa “ Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.

Adapun kinerja dari uji T statistic t sebagai berikut :

1. jika skor signifikasi uji t > 0,05 maka H_0 di terima dan H_a di tolak, artinya tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen
2. jika skor signifikasi uji t < 0,05 maka H_0 di tolak dan H_a di terima, artinya ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Hasil pengujian hipotesis (Uji T) pada tabel 4.33 menunjukkan bahwa skor signifikasi uji t 0,000 yang dimana lebih kecil < dari 0,05. Hal tersebut menunjukan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan kosumen.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil judul penelitian pada Jasa Jahit Mustami Rezki “ Tailor Shop ” di Sungai Malang, Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara. Di ketahui :

1. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen, hal tersebut dilihat dari peneliti yang menyebarkan angket atau kuesioner melalui link gogle form kepada konsumen jasa jahit Mustami Rezki Tailor Shop, dimana hasil dari jawaban responden yang di hitung dan di totalkan yang kemudian dari data tersebut di masukan ke dalam aplikasi SPSS untuk mendapatkan hasil yang valid dan reabil. Berdasarkan hasil dari uji validitas dan uji relibilitas dinyatakan valid dan reliabil. Untuk hasil dari perhitungan dari

Aplikasi SPSS dengan jumlah Indikator Kualitas Pelayanan sebanyak 18 butir Soal dan untuk Indikator Kepuasan Konsumen sebanyak 10 butir soal.

2. Kualitas Pelayanan berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen. Hal itu disimpulkan berdasarkan dengan melihat hasil uji hipotesis secara uji t yang menunjukkan kalau skor T_{hitung} lebih besar dari skor T_{tabel} . Hasil pengujian H_a dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Jasa Iasa Jahit Mustami Rezki *Tailor Shop*.

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian dari data yang didapatkan, penulis menyimpulkan bahwa *Reliability* (Kehandalan), *Resvonsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), *Tangibles* (Bukti Fisik), Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, Emosional, serta Biaya berpengaruh positif pada kepuasan konsumen. Hal itu disimpulkan dengan melihat hasil uji hipotesis secara uji t yang menunjukkan kalau skor T_{hitung} (15,812) lebih besar > dari skor T_{tabel} (1,994) yang berakti bahwa H_0 di tolak dan H_a di terima atau dapat variabel X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , dan X_5 (secara indeviden) berpengaruh terhadap Variabel (Y).

DAFTAR PUSTAKA

- Bansaleng, J.M., Sepang, J.L. and Tampenawas, J.L.A. (2021) 'Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Kartu XL di Manado', *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 9(3), pp. 331–340. Available at: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/34722>.
- Daeli, A., Manao, A. and Zagoto, R. (2021) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UD. Sukaria Makmur Di Telukdalam', *Jurnal Ilmiah Universitas Nias Raya*, 4(1), pp. 40–52. Available at: <https://jurnal.uniraya.ac.id/index.php/jim/article/view/275>.
- Kasus, S., Pengguna, P. and Transportasi, J. (2021) '(Studi Kasus Pada Pengguna Jasa Transportasi Online', pp. 125–128.
- Riyani, D., Larashat, I. and Juhana, D. (2021) 'Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan', *Majalah Bisnis & IPTEK*, 14(2), pp. 94–101. Available at: <https://doi.org/10.55208/bistek.v14i2.233>.