Turnitin Originality Report

Processed on: 02-Aug-2022 21:51 WIB
ID: 1878104323
Word Count: 1980
Submitted: 1

Similarity Index
16%

Similarity by Source
Internet Sources: 14%
Publications: 8%
Student Papers: 7%

Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasaan Pelanggan Indomaret Panasera di Batam By Debora Permata Sonya

5% match (Internet from 02-Nov-2018)
https://media.neliti.com/media/publications/265940-konversi-faktor-penerimaan-audit-teknolo-46d7dcf6.pdf

1% match (student papers from 21-Jan-2022)
Submitted to Universitas Putera Batam on 2022-01-21

1% match (student papers from 12-Mar-2021)
Submitted to Universitas Putera Batam on 2021-03-12

1% match (student papers from 03-Dec-2020)
Submitted to Universitas Putera Batam on 2020-12-03

1% match (Internet from 10-Feb-2021)
http://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/scientia_journal/article/download/2534/1372/

1% match (Internet from 13-Jun-2021)
https://jurnal.unidha.ac.id/index.php/JEBD/article/download/208/134/

1% match (Internet from 05-Oct-2021)
https://www.slideshare.net/annisasabrinabatrisyia/anindita

1% match (student papers from 29-Apr-2013)
Submitted to La Trobe University on 2013-04-29

1% match (Internet from 06-Apr-2014)
http://pt.slideshare.net/yulimelsari/pengaruh-profitabilitas-kecukupan-modal-dan-likuiditas-terhadap-harga-saham

1% match (Internet from 05-Jul-2022)
http://repository.itb-ad.ac.id/311/

1% match (Internet from 10-Jan-2022)
http://e-campus.iainbukittinggi.ac.id/ecampus/AmbilLampiran?clazz=ais.database.model.file.LampiranLain&download=false&jenis=Item&jurusan=&ref=97392&usingId=false

1% match (Submitted to Universitas Pelita Harapan)
Submitted to Universitas Pelita Harapan

1% match (Internet from 29-May-2014)
http://johannessimatupang.wordpress.com/2011/11/30/metode-penelitian-november-pagi-dan-sore/

1% match (Internet from 22-Feb-2022)
http://pub.unj.ac.id/index.php/jbmk/article/download/255/221/2167

1% match (student papers from 11-Sep-2021)
Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur on 2021-09-11

1% match (publications)
Jeli Nata Liyas, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan Batik Air Pada PT. Lion Group di Bandara Sultan Syarif Khasim II Pekanbaru", EQUILIBRIUM : Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Pembelajarannya, 2018

1% match (Internet from 24-Jul-2022)
https://ejournal.poltekkes-pontianak.ac.id/index.php/JLK/article/view/151

1% match ()
Agung Edy Wibowo, "Analisis Faktor Faktor yang Mempengaruhi Behavioural Intention", Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Galileo, 2017

Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indomaret Panasera Di Batam Debora Permata Sonya1, Suhardi2 12Universitas Putera Batam pb180910332@upbatam.ac.id Penelitian dilakukan untuk menganalisis pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Indomaret Panasera. Dalam pengambilan sampel metode digunakan dalam penelitian ini adalah acidental sampling. Sampel penelitian ini adalah pelanggan Indomaret Panasera. Untuk mengumpulkan data, peneliti menerapkan media kuisioner yang disebarkan melalui Google Forms kemudian diolah menggunakan aplikasi SPSS Versi 24 untuk membantu mendapatkan hasil pencarian. Untuk mengetahui apakah fasilitas dan pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan di Indomaret Panasera, dampak fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di Indomaret Panasera adalah Apa dampak pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Indomaret Panasera dan bagaimana fasilitas dan pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan di Indomaret Panasera, metode yang digunakan adalah Analisis Analisis Regresi Linier, Koefisien Determinasi, Uji T dan Uji F.Maka Hasih ini menunjukan pengaruh signifikan Fasilitas 0,763 < 0,05, Pelayanan 0,000 > 0,05 terhadap Kepuasan Pelayan 0.000 > 0,05. Kata kunci : Fasilitas, Kepuasan Pelanggan, Kualitas, Pelayanan. Introduction Semakin ketatnya persaingan perdagangan di dunia retail, layanan menjadi salah satu yang penting. Contohnya adalah perusahaan Alfamart, Indomaret, Cricle, Mini Market, dan lain sebagainya. Persaingan ini terjadi karena kebanyakan perusahaan retail yang menjual produk yang sama. Hal tersebut memacu para pebisnis di bidang retail untuk meningkatkan layanannya, dengan cara memberikan potongan harga. Di Indomaret khususnya cara untuk meningkatkan daya Tarik pembeli adalah memberikan harga yang berbeda dan kualitas pelayanan yang tetsi ditingkatkan. Indomaret merupakan usaha retail yang saat ini sedang berkembang pesat, menyediakan barang kebutuhan sehari-hari dan memberikan kemudahan karena letak atau letak yang strategis yang dapat dijangkau oleh konsumen dan mengutamakan utilitas dan kecepatan, yang ditunjang oleh ukuran toko atau store, bukan ukuran besar memungkinkan konsumen untuk berbelanja dengan percaya diri. Tidak butuh waktu lama. Keunggulan lain berbelanja di Indomaret adalah lingkungan belanja aman dan nyaman, tidak ada masalah dalam memilih barang yang dibutuhkan, dan kualitas barang dijamin lebih baik daripada berbelanja di pasar tradisional yaitu harga produk. adalah mutlak. Tidak hanya menghemat waktu dan tenaga karena dapat membeli segala macam kebutuhan di satu tempat, tetapi pelanggan tidak perlu menawar karena fasilitas dan indomaret yang disediakan oleh perusahaan juga menyediakan layanan pengiriman. Buka lagi, pilih artikel yang ingin Anda beli, pesan, lalu Indomaret akan mengantarkannya ke depan pintu. Menurut Kotler (2017) kepuasaan pelanggan adalah memiliki rasa senang atau kecewa yang terjadi bila kinerja dari produk yang dikembangkan memiliki hasil kinerja yang sesuai harapan. Memenuhi keinginan pelanggan ialah harapan setiap perusahaan. Memenuhi harapan konsumen 1Coressponden: Debora Permata Sonya. Universitas Putera Batam. Batam. Pb180910332@upbatam.ac.id tidak hanya merupakan aspek penting dari kelangsungan hidup perusahaan, tetapi juga menambah vitalitas kelangsungan hidup perusahaan dan meningkatkan keunggulan kompetitifnya. Konsumen yang puas dengan kualitas suatu produk atau jasa lebih mungkin untuk kembali dan tetap setia pada layanan ketika kebutuhan yang sama terulang di masa depan. dari volume penjualan perusahaan. Faktor terpenting untuk keunggulan kompetitif yang berkelanjutan adalah menyediakan layanan dengan kualitas terbaik. Ini diterjemahkan ke dalam peningkatan kepuasan pelanggan, retensi, dan profitabilitas. Oleh sebab itu untuk dapat memaksimalkan kepuasaan konsumen harus memahami dan analisis pelayanan, harga dan ketersediaan produk yang diinginkan konsumen. Menurut Nasution (Suhardi, 2018), Kualitas pelayanan adalah pencapaian yang diinginkan serta pengelolaan tingkat pencapaian untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Dalam situasi saat ini dan ke depan, Indomaret akan terus berupaya meningkatkan minat beli masyarakat. Dalam rangka memenuhi kebutuhan konsumen, berbagai upaya seperti distribusi jasa dan produk terus dilakukan. Literature Review Fasilitas Menurut Tjipoto dalam Sri Utari, (2021), Fasilitas adalah bentuk atau benda yang diperlukan untuk menunjang pemberian layanan kepada pelanggan. Pelanggan merasa puas bila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. fasilitas yaitu bentuk yang memberikan kemudahan untuk memperlancar pekerjaan atau kegiatan yang diharapkan. Kata fasilitas yaitu segala sesuatu untuk mendukung kenyamanan konsumen yang ditawarkan agar konsumen merasa puas dan merasa kebutuhannya disiapkan. Fasilitas merupakan hal penting untuk meningkatkan kenyamanan berbelanja, seperti merasa aman, memenuhi kebutuhan, dan kenyamanan dalam pengguna layanan. Menurut Saputra dalam Siregar (2021) Fasilitas adalah bentuk fisik yang berfungsi sebagai penambah nilai suatu produk atau jasa agar lebih menarik. Menurut Philip dalam Paramitha (2018) Fasilitas adalah segala sesuatu yang memudahkan suatu produk untuk dipasarkan. Berdasarkan pemahaman di atas maka disimpulkan bahwa fasilitas adalah perlengkapan fisik yang dimiliki perusahaan untuk menambah penunjang kebutuhan konsumen sehingga dapat menarik perhatian pelanggan dengan kesan baik terhadap suatu perusahaan. Pelayanan Pelayanan (service) adalah upaya untuk membantu mempersiapkan (mengelola) kebutuhan seseorang atau orang lain, dan bagi kami itu adalah tautan ke hak dan kewajiban masing-masing pihak. (Azizah, 2019). Oleh karena itu, definisi kualitas pelayanan dapat diartikan dalam upaya memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, sehingga tepat dalam memberikan layanan. Kualitas pelayanan adalah cara menyampaikan jasa sesuai harapan pelanggan. Pelayanan menurut Mahmoedin dalam Dylan Trotsek (2018) adalah aktivitas atau serangkaian kegiatan yang tidak terlihat adanya namun melakukan interaksi antara konsumen dengan karyawan, pelayanan yang dimaksud untuk memenuhi keinginan dari konsumen/pelanggan. Pelayanan menurut Kasmir dalam Azizah (2019) adalah apa yang dilakukan untuk memberikan kepuasan kepada seseorang. Memiliki pelayanan yang baik membuat konsumen memiliki rasa puas, sehingga pelayanan sangat penting untuk menarik konsumen agar membeli atau menkonsumsi produk atau jasa yang ditawarkan. Kepuasaan Pelanggan Kepuasan pelanggan merupakan kualitas pelayanan yang dapat dirasa oleh pelanggan sesuai dengan harapan pelanggan, ketidakpuasan terjadi ketika kualitas yang dirasakan pelanggan tidak sesuai keinginan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas ketika sesuai yang diinginkan terwujud, apabila kualitas pelayanan lebih apa yang diharapkan, pelanggan akan puas.(Riyanto, 2018). Kepuasan pelanggan yaitu perasaan senang atau kecewa setelah memerima jasa/produk yang diharapkan (Zulkarnaen, 2018). Kepuasan pelanggan ialah pendapat seseorang mengenai rasa senang dan bagaimana seseorang akan menjadi loyal serta rela membeli barang maupun jasa lain yang ditawarkan, maka seseorang tersebut akan menolong teknik pemasaran melalui word of mouth (Gusmita 2021). Menurut Fatihudin (2019) kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara harapan terhadap apa yang dirasakan setelah menggunakan produk tersebut. Kepuasan pelanggan adalah fungsi dari kesenjangan antara kinerja yang dirasakan dan kinerja yang diharapkan. Pelanggan tidak puas ketika kinerja jauh dari harapan, dan sangat senang ketika kinerja melebihi harapan. Menciptakan kepuasan pelanggan dapat memiliki banyak manfaat, seperti dampak yang lebih terkoordinasi antara bisnis dan konsumen, membangun basis pelanggan tetap yang lebih baik, dan mempertahankan pelanggan. Untuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan. Berdasarkan beberapa definisi di atas, dapat kita simpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat kepuasan yang dirasakan konsumen setelah menggunakan suatu produk atau jasa. Hal ini disebabkan adanya kesesuaian antara apa yang dibutuhkan konsumen dengan apa yang mereka harapkan ketika mereka merasa hal itu sudah jatuh tempo. Gambar 1. Kerangka Pemikiran Hipotesis H1 : Di duga Fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Indomaret Panasera Batam. H2 : Di duga pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Indomaret Panasera Batam. H3 : Di duga Fasilitas dan Pelayanan secara bersamaan berpengaruh signifikan tehadap kepuasan pelangan indomaret batam. Methods Peneliti menggunakan desain penelitian berupa deskriptif kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner untuk dijadikan instrument dalam pengumpulan data dan melakukan observasi. Penelitian kuantitatif menilai sifat dari segi fenomena yang tampak. Lokasi penelitian peneliti bertempat di Indomaret Panasera yang beralamat di Kabil, kecamatan Nongsa, Batam, Kepulauan Riau. Aspek penelitian ini terdari dari dua variabel independent (fasilitas dan pelayanan) dan satu variabel dependen (kepuasaan pelanggan). Unit observasi pada penelitian ini adalah Indomaret Panasera Batam, cakupan penelitiannya dan responden penelitiannya adalah pelanggan Indomaret. Populasi penelitian ini ialah konsumen Indomaret Panasera di Batam dengan pengambilan sampel dipakai adalah non probability sampling dan penentuan sampel yang digunakan ialah Acidental sampling. Analisis data menggambarkan teknik analisis yang digunakan dalam menganalisis dan menguji data yang diperoleh. Pada penelitian ini dalam pengumpulan data menggunakan kuesioner/angket. Results Uji Validitas Table 1. Uji Validitas Paparan tabel 1, tiap butir pernyataan fasilitas, pelayanan serta kepuasan pelanggan dapat disimpulkan ketiga variabel mempunyai r hitung >r tabel. Karena itu, semua butir yang ada disimpulkan valid. Uji Realibitas Table 2. Uji Reliabilitas Variabel Cronbach's Alpha r tabel Keterangan Fasilitas Pelayanan Kepuasan pelangan 0,757 0,794 0,790 0,60 Reliabel Uji reliabilitas pada riset ini ialah Cronbach's Alpha. Bila nilai Cronbach's Alpha > 0,60 maka dinyatakan realibel. Paparan tabel 2, dinyatakan variabel fasilitas, pelayanan dan kepuasan pelanggan realibel karena nilai yang didapat > 0,60. Uji Normalitas Gambar 3. Histogram Uji Normalitas Dari diagram di atas, kurva pada gambar sudah berbentuk lonceng. Sehingga bisa dinyatakan data telah terdistribusi normal. Gambar 2. Hasil Uji normalitas dengan normal P-P Plot Apabila keberadaan titik-titik terletak pada seputar zona garis diagonal dengan demikian data yang dianalisis telah terdistribusi normal. Berdasarkan pada gambar diatas, diketahui titik-titik menyebar pada seputar zona garis diagonal, dengan demikian dinyatakan data terdistribusi normal. Uji multikolinearitas Table 4. Uji Multikolinearitas Coefficientsa Collinearity Statistics Model Tolerance 1 FASILITAS ,998 PELAYANAN ,998 a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN Jika hasil VIF < 10 serta nilai toleransi > 0.10, dengan demikian disebutkan bahwa model regresi tidak mengalami multikolinieritas. Pada hasil olah data dapat dinyatakan model regresi tidak mengalami multikolinieritas karena hasil VIF 1,002 < 10 serta Tolerance 0,998 > 0,10. Uji Heteroskedastisitas Jika dihasilkan nilai sig >0,05 dapat dinyatakan tidak mengalami heteroskedastisitas pada regresi. Gambar 3. Hasil Uji Scatterplot Paparan diatas menunjukkan penyebaran dan tidak menunjukkan pola yang jelas. Dari sini dapat disimpulkan bahwa semua variabel bebas diuji dengan asumsi klasik heteroskedastisitas. Analisis Regresi Linear Berganda Tabel 5. Regresi Linier Berganda Model (Constant) B 10.734 Unstandardized Coefficients Std. Error 3.081 Standardiz ed Coefficients Beta t 3.484 Sig . 001 Zero -order Correlations Parti al Part Tolera nce Collinearit y Statistics VIF TOTALFASI LITAS .030 .101 .023 .302 .763 .049 .031 .023 .998 1.002 TOTALPELA YANAN .527 .059 .674 8.994 .000 .675 .674 .674 .998 1.002 Paparan tersebut, hasil diatas akan disusun ke persamaan regresi linier berganda yaitu: Y = 10,734 + 0,030X1 + 0,527X2 + e Sehingga persamaan regresi linier berganda disimpulkan sebagai: 1. Nilai konstanta memiliki tanda positif adalah 10,734, artinya Fasilitas dan Pelayanan sama dengan 0, maka kepuasan pelangan mengalami penaikan. 2. Nilai konstanta regresi variabel adalah 0.030, artinya Fasilitas berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelangan 3. Nilai konstanta regresi variabel adalah 0,527, artinya Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan Pelangan. Koefisien Determinasi Table 7. Koefisien Determinasi Model Summary Adjusted R Model R R Square Square Std. Error of the Estimate 1 .675a .456 .445 3.64968 a. Predictors: (Constant), FASILITAS, PELAYANAN Paparan diatas menunjukkan R2 = 0,67,5 yang memiliki artian presentase dari variabel fasilitas dan pelayanan pada model ini 67.5%, ataupun variasi kepuasan pelanggan dapat diterangkan oleh variasi variabel fasilitas dan pelayanan sebesar 67,5%, sedangkan 32,5% sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian. Uji T Uji t digunakan untuk menentukan apakah fasilitas secara parsial kepuasan pelanggan dan apakah variabel pelayanan secara parsial mempengaruhi kepuasan pelanggan. Table 8. Uji T Coefficientsa Standardized Coefficients Beta T Sig. 3.484 .001 .023 3.302 .763 .674 8.994 .000 Paparan diatas dapat dijelaskan hipotesis masing-masing variabel sebagai berikut : 1. Variabel Fasilitas thitung (3,302) < ttabel (1,66023), maka dapat dikatakan bahwa tidak berpengaruh antara fasilitas terhadap Kepuasan Pelangan. Nilai signifikan 0,000 > 0,05 sehingga variabel Fasilitas berpengaruh secara signifikat terhadap kepuasan pelangan atau ti derima. 2. Variabel Pelayanan thitung (8,994) > ttabel (1,66023), maka dapat dikatakan bahwa Berpengaruh terhadap Kepuasan Pelangan. Nilai signifikan 0,000 < 0,05 sehingga variabel Pelayana berpengaruh signifikat terhadap kepuasan Pelangan atau hipotesis di terima. Uji F Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen mempunyai pengaruh yang sama terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, uji f digunakan untuk mengetahui apakah fasilita dan pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Table 9. Uji F Model Sum of Squares ANOVAa df Mean Square F Sig. 1 Regression 1083.185 2 541.593 40,660 ,000b Residual 1292.005 97 13.320 Total 2375.240 99 a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN b. Predictors: (Constant),FASILITAS, PELAYANAN Paparan diatas, dapat diperhatikan variabel fasilitas serta variabel pelayanan dapat mempengaruhi secara simultan karena didapat nilai Fhitung 40,660 serta nilai signifikansi 0,00 0> 0,05 sehingga disimpulkan bahwa hipotesis ketiga diterima. Conclusion Berdasarkan hasil dan penjelasan yang telah dipaparkan sebelumnya, berikut adalah hasil kesimpulan beberapa hal mengenai penelitian ini yaitu variabel Fasilitas berpengaruh secara signifikat terhadap Kepuasan pelangan Indomaret Panasera di Batam. Variabel fasilitas dapat diterima dalam penelitian ini karena berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasaan pelanggan. Artinya dalam penelitian ini bila fasilitas memadai akan meningkatkan jumlah pengunjung yang berbelanja di Indomaret, sedangkan fasilitas yang tidak memadai akan menurunkan minat berbelanja yang berbelanja di Indomaret. Kemudian variabel Pelayanan dikatakan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelangan. Variabel pelayanan dapat diterima dalam penelitian ini karena berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasaan pelanggan. Artinya dalam penelitian ini pelayanan yang baik akan meningkatkan mutu kerja dan pelanggan akan merasa betah untuk berbelanja, sedangkan pelayanan yang buruk akan menurunkan minat pengunjung untuk berbelanja. Sehingga tingkat signifikan 0,000 < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Fasilitas (X1) Pelayanan (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan pelangan (Y) Indomaret Panasera di Batam. Secara keseluruhan antara fasilitas dan pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan artinya sangat penting meningktakan kualitas pelayanan dan memadai fasilitas sehingga akan menciptakan toko yang nyaman dan mampu menarik daya pengunjung untuk berbelanja yang menciptakan kepuasan pelanggan.