

## KUALITAS LAYANAN DAN PENGALAMAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI FOOD POINT MALL JAYAPURA

Khusnul Khotimah<sup>1\*</sup>, Fachrudin Pasolo<sup>2</sup>, Fitria rastra wati<sup>3</sup>

1 Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Yapis Papua, Jayapura, Indonesia

2 Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Yapis Papua, Jayapura, Indonesia

3 Mahasiswa Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Yapis Papua, Jayapura, Indonesia

\*e-mail : teteh\_78@yahoo.com

Received :

2 Februari 2018

Revised :

15 Februari 2018

Accepted :

1 April 2018

Available online :

10 April 2018



### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan dan pengalaman pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Jenis penelitian adalah asosiatif dan eksploratory, dengan jumlah sampel yang di gunakan sebanyak 68 konsumen di Food Point Mall Jayapura. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah Simple Random Sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini dapat di lihat dari  $t_{hitung} 1,582 < 1,997$  dengan nilai  $sig 0,119 > 0,05$ . Hasil selanjutnya adalah pengalaman pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini dapat di di lihat dari  $t_{hitung} 3,074 > 1,997$  dengan nilai  $sig 0,003 < 0,05$  dan kualitas layanan dan pengalaman pelanggan berpengaruh positif secara bersamaan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini juga dapat di lihat dari  $f_{hitung} 7,283 > 3,14$  dengan taraf  $sig 0,001 < 0,05$ .

**Kata kunci :** kualitas layanan, pengalaman pelanggan dan loyalitas pelanggan.

### ABSTRACT

The purpose of this research is to assess whether or not service quality and customers' experience influence customers' loyalty. This study adopts the multiple regression analysis. This is an associative and exploratory research, with a sample size of 68 customers of Jayapura Mal's Food Point. The sampling technique in use here is the Simple Random Sampling.

Findings suggest that service quality did not have a significant influence on customers' loyalty. This is evidenced by the  $t_{count}$  value of  $1.582 < 1.997$  and a sig value of  $0.119 > 0.05$ . The analysis also concludes that customers' experience had a positive and significant influence on customers' loyalty. This is evidenced by  $t_{count}$  value of  $3.074 > 1.997$  and a sig value of  $0.003 < 0.05$ . Simultaneously, service quality and customers' experience and had a positive influence on customers' loyalty. This is evidenced by an  $f_{count}$  value of  $7.283 > 3.14$ , with a sig level of  $0.001 < 0.05$ .

**Keywords:** service quality, customers' experience, customers' loyalty.

### 1. Pendahuluan

Pemilik usaha makanan cepat saji perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, di antaranya kualitas layanan, kualitas produk, harga produk, maupun atmosfer tempat makan yang akan membuat pelanggan mendapat pengalaman yang tidak terlupakan pada tempat makan tersebut dan jika perusahaan memiliki produk dan pelayanan yang berkualitas maka dengan sendirinya pelanggan akan loyal terhadap perusahaan tersebut. Loyalitas pelanggan adalah kunci

sukses bagi perusahaan, tidak hanya dalam jangka pendek, tetapi menjadi keunggulan bersaing yang berkelanjutan Hasan (2013:121). Di zaman modern seperti sekarang banyak orang yang tidak punya waktu untuk memasak dan memutuskan untuk membeli makanan siap saji untuk keluarganya, itu yang membuat para pengusaha berlomba-lomba untuk mendirikan tempat makan seperti Restaurant, Cafe, dan warung makan agar orang-orang di era modern yang sekarang tidak perlu susah untuk harus memasak lagi.

Hal inilah yang menyebabkan saat ini Bisnis kuliner merupakan bisnis yang terus mengalami pertumbuhan, hal ini di karenakan makanan merupakan kebutuhan pokok yang harus di penuhi oleh setiap manusia. Food Point Mall di Jayapura merupakan tempat makan yang nyaman dan kondusif, dikarenakan menyediakan banyak ragam makanan dengan banyak konter yang menawarkan jenis makanan yang berbeda. Namun masalah yang ada di sini adalah konter makanan yang berbeda tapi ada makanan yang sama dengan kualitas yang berbeda dari masing-masing konter makanan di food point dan beberapa pelanggan sudah berlangganan pada satu konter dan tidak mengetahui ada konter makanan yang lain yang punya kualitas yang lebih baik, itu yang membuat pelanggan jadi loyal pada tempat tersebut.

Inilah yang menjadi menarik untuk diteliti. Apakah kualitas layanan dan pengalaman pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

## **2. Tinjauan Pustaka dan Perumusan Hipotesis**

Kualitas layanan yang baik adalah apabila yang diterima atau dirasakan sudah sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas di persepsikan baik serta dapat memenuhi kepuasan dari pelanggan. Tjiptono (2011:59) mengartikan kualitas layanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan dalam memenuhi apa yang diinginkan pelanggan.

Meyer dan Schwager dalam Yeni (2016:3) mengatakan bahwa pengalaman pelanggan merupakan respon subyektif dan internal bagi pelanggan baik secara langsung atau tidak langsung dengan perusahaan. Kemudian, Walter et.all dalam Adytia (2015:3) memberikan pengertian pengalaman pelanggan sebagai pengalaman yang di dapatkan oleh pelanggan baik itu secara langsung maupun secara tidak langsung mengenai proses pelayanan, perusahaan, fasilitas-fasilitas dan bagaimana cara seorang pelanggan berinteraksi dengan perusahaan dan dengan pelanggan lainnya.

Loyalitas pelanggan merupakan dorongan perilaku untuk melakukan pembelian secara berulang – ulang dan untuk membangun kesetiaan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang di hasilkan oleh perusahaan tersebut Olson dalam Trisno (2004:128). Menurut Oliver dalam Hurriyati (2005:129) menjelaskan pengertian loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha – usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh antara kualitas layanan dan pengalaman pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Food Point Mall Jayapura.

## **3. Metode**

Dalam penelitian ini penulis memilih lokasi di Food Point Mall Jayapura. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang di temui saat melakukan penelitian pada tempat tersebut. Jumlah sampel yang ingin di ambil adalah akurasi 95% dengan toleransi

error 5%. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Simple Random Sampling* atau pengambilan secara acak. Dengan variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu variabel *independent* terdiri dari Kualitas Layanan sebagai variabel X<sub>1</sub> dan Pengalaman Pelanggan sebagai variabel X<sub>2</sub>. Dan variabel *dependent* yaitu Loyalitas Pelanggan sebagai variabel Y. Jenis penelitian adalah asosiatif dan eksploratory dengan jumlah sampel yang di gunakan sebanyak 68 konsumen di Food Point Mall Jayapura.

#### 4. Hasil dan Pembahasan

Dalam menjawab permasalahan penelitian ini maka di gunakan analisis regresi linier berganda yang di peruntukan untuk menganalisis beberapa variabel independen yaitu kualitas layanan dan pengalaman pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

**Tabel 1.** Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien Regresi (B)	T	Sig	Ket.
Kualitas Layanan (X <sub>1</sub> )	0,012	1,582	0,119	Tidak Signifikan
Pengalaman Pelanggan (X <sub>2</sub> )	0,395	3,074	0,003	Signifikan
Konstanta (a)	2,256			

Sumber: *Diolah, 2017*

Persamaan regresi yang di dihasilkan dari tabel di atas adalah :

$$Y = 2,256 + 0,012X_1 + 0,395X_2 \tag{1}$$

Berdasarkan dari hasil pengujian hipotesis ketiga dapat di ketahui bahwa variabel independen kualitas layanan dan pengalaman pelanggan berpengaruh dan signifikan secara bersamaan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini dapat di buktikan dari hasil uji regresi berganda di mana nilai konstanta sebesar 2,256 yang artinya bahwa jika variabel kualitas layanan dan pengalaman pelanggan adalah 0, maka loyalitas pelanggan nilainya sebesar 2,256. Artinya loyalitas tanpa di kontribusi kualitas layanan dan pengalaman pelanggan nilainya tetap sebesar 2,256. Dan untuk hasil pengujian simultan variabel kualitas layanan dan pengalaman pelanggan dari nilai  $F_{hitung}$  sebesar 7,283 lebih besar dari  $F_{tabel}$  3,14 dengan nilai signifikansi 0,001 lebih kecil dari 0,05. Artinya, bahwa semakin baik kualitas layanan dan juga di dukung oleh pengalaman yang baik dari pelanggan maka pelanggan semakin loyal pada Food Point Mall Jayapura yang berarti kualitas layanan dan pengalaman pelanggan berpengaruh secara bersamaan mempengaruhi loyalitas pelanggan.

#### 5. Simpulan

Kualitas layanan yang berada di Food Point Mall Jayapura tergolong baik, pelayanan yang di berikan juga bagus kepada pelanggan, sehingga pengalaman pelanggan di tempat tersebut berkesan dengan baik. Hal ini menimbulkan rasa puas dan senang makan di Food Point Mall Jayapura, kemudian loyalitas yang di berikan oleh pelanggan juga tinggi terhadap Food Point Mall Jayapura.

## Daftar Pustaka

- Adytia, Yuniawati. 2015. *Pengaruh Costumer Experience Terhadap Revisi Intention Di The Trans Luxury Hotel*. Jurnal Tourism and Hospitalit Essential Vol V, No 1 halaman Manajemen Pemasaran Pariwisata. FPIPS UPI. Bandung.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 20*. Universitas Diponegoro. Semarang
- Hasan, Ali. 2013. *Marketing dan Kasus – Kasus pilihan*. CAPS (Center For Academic Publishing Service), Yogyakarta
- \_\_\_\_\_. 2013. *Edisi Baru Marketing*. Media Presido. Yogyakarta
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. CV Alfabeta. Jakarta
- \_\_\_\_\_. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Pelanggan*. CV Alfabeta. Jakarta
- Novia, Jessica. 2016. *Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Seseorang Terhadap Loyalitas Belanja*. Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis Volume 1, Nomor 2, Juni 2010, Universitas Ciputra, Jakarta
- Mardikawati, Woro. 3013. *Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Administrasi Bisnis volume 2, nomor 1, Administrasi Bisnis FISIP. Universitas Diponegoro
- Maskur, dkk. 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Bengkel Mobil Larasati Lumajang)* Volume VI, No.2 , halaman 212 – 221 Manajemen Fakultas Ekonomi. Universitas Muhammadiyah. Jember
- Putri, Tengku. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen vol. 5, no.2*. Fakultas Ekonomi Universitas Samudra
- Priyatno, Duwi 2012. *Belajar Praktis Analisis Parametrik Dan Non Parametrik Dengan SPSS*. Penerbit Gava Media Yogyakarta.
- Sugiyono. 2006. *Metodologi Penelitian*. Alfabeta. Bandung
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia. Malang