

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Sejarah Perusahaan**

##### **4.1.1 Gambaran Umum Metro Pasar Swalayan**

Metro Pasar Swalayan adalah salah satu perusahaan ritel yang saat ini berlokasi di Jln. Dr. Mansyur No. 70, Medan Selayang, Kota Medan, Sumatera Utara 20153 dimana Metro Pasar Swalayan ini selalu memberikan pelayanan dengan semaksimal mungkin bagi konsumen dan berusaha untuk memenuhi kebutuhan konsumsi masyarakat sehari-hari. Barang-barang atau produk-produk yang dijual di Metro Pasar Swalayan yaitu seperti perlengkapan perabotan rumah tangga, perlengkapan sekolah, kuliah, dan kantor, kebutuhan pokok seperti makanan dan minuman, alat kosmetik dan produk kecantikan lainnya, sendal rumahan, kebutuhan bayi dan sebagainya. Sebagai perusahaan ritel, tentunya Metro Pasar Swalayan memiliki banyak pesaing bisnis ritel lainnya. Meskipun begitu, Metro Pasar Swalayan sudah banyak dikenal dikalangan masyarakat dengan lokasinya yang strategis, dimana sebagai perusahaan ritel tentunya memiliki keunggulan tersendiri di dalam persaingan di antara para pebisnis ritel yang ada. Dengan letaknya yang strategis memudahkan masyarakat untuk menjangkau Metro Pasar Swalayan, baik dengan berkendara umum maupun berkendara pribadi.

Metro Pasar Swalayan juga menata dan mengkoordinasikan produk-produk yang ada sesuai dengan label yang telah dibuat dan disesuaikan dengan harga produk. Meskipun ruangan didalam Metro Pasar Swalayan terlihat sedikit kurang luas, namun penataan barang-barang tertata dengan baik dan rapi. Suasana di dalam ruangan Metro Pasar Swalayan cukup bersih dan nyaman disertai dengan

pencahayaan lampu yang terang. Metro Pasar Swalayan juga menyediakan fasilitas yang lengkap seperti didalam ruangan dilengkapi AC, menyediakan tempat parkir khusus bagi para pelanggan yang datang berbelanja sehingga menjadi lebih aman. Metro Pasar Swalayan juga selalu memberikan *bonus pack* kepada pelanggan *buy one get two* seperti minuman kemasan, indomie, *snack* wafer, dan lain sebagainya. Konsumen atau pelanggan yang sering berbelanja di Metro Pasar Swalayan didominasi oleh wanita baik ibu-ibu rumah tangga dan mahasiswa. Dengan begitu, Metro Pasar Swalayan telah membuktikan bahwa toko mereka telah memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen, sehingga pelanggan akan bersikap loyal terhadap toko tersebut.

#### 4.1.2 Produk dan Layanan Perusahaan

##### 1. Produk

Metro Pasar Swalayan bergerak dibidang bisnis ritel modren dan berusaha untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Produk yang ditawarkan oleh Metro Pasar Swalayan yaitu :

- 1) Makanan dan Minuman
- 2) Perlengkapan Rumah Tangga
- 3) Peralatan Kantor dan Sekolah
- 4) Produk Kosmetik
- 5) Pengharum ruangan dan Aksesoris
- 6) Pakaian dan obat-obatan

##### 2. Layanan Perusahaan

Selain memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya, berbagai upaya juga telah dilakukan oleh pihak Metro Pasar Swalayan dalam memuaskan

pelanggan dan memenangkan persaingan agar tetap populer dan menarik perhatian masyarakat dalam bidang bisnis ritel modern. Adapun beberapa layanan yang dilakukan adalah :

- 1) Bazar Hari Besar Keagamaan, Akhir Tahun, dan tahun Baru. Event ini diselenggarakan menjelang bulan puasa hingga lebaran dan Natal serta Tahun Baru, dimana Metro Pasar Swalayan menyediakan berbagai kebutuhan pelanggan dengan harga khusus.
- 2) Diskon Spesial. Diskon ini diberikan pada saat atau periode tertentu, misalnya pada saat cuci gudang di akhir tahun, sehingga harga yang ditawarkan dibawah harga normal, hal ini sangat menarik bagi pelanggan.
- 3) Kartu Member. Kartu member yang diterbitkan dengan kerja sama dengan *merchan* tertentu yang ditawarkan pada pelanggan yang loyal dengan berbagai keuntungan diantaranya diskon langsung, *lucky draw*, kupon belanja yang dapat ditukar dengan produk atau hadiah tertentu yang disediakan Metro Pasar swalayan.
- 4) Program khusus Ulang Tahun Metro Pasar Swalayan selain untuk memeriahkan ulang tahun perusahaan, program ini juga untuk menciptakan dan meningkatkan hubungan yang baik dan berkesinambungan dengan pelanggan, *supplier*, mitra bisnis, dan sebagainya.

### 4.1.3 Visi dan Misi Metro Pasar Swalayan

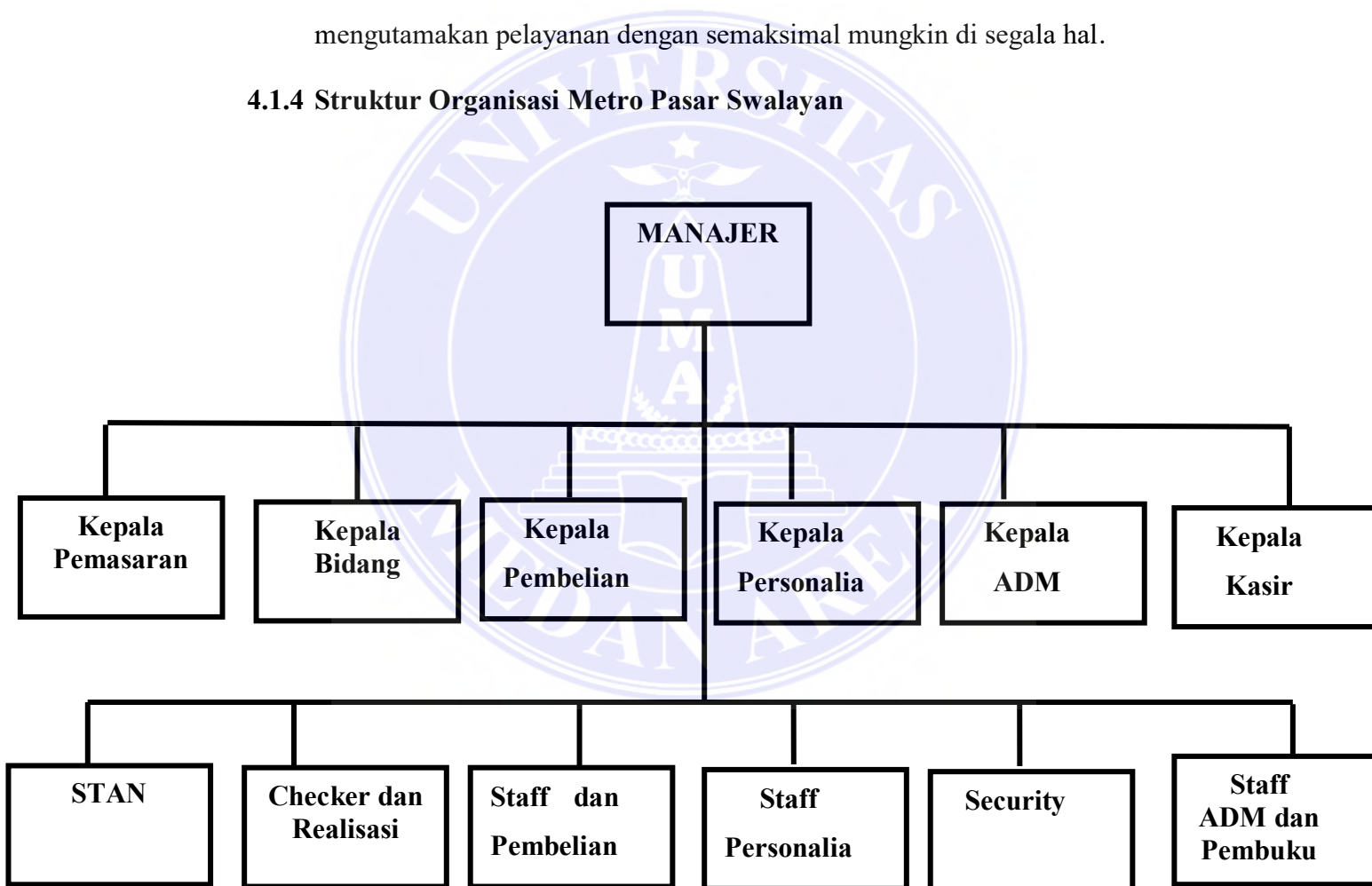
#### 1. Visi Metro Pasar Swalayan

Memenuhi kebutuhan dosen, mahasiswa dan masyarakat dengan barang yang lengkap, harga murah, dan pelayanan terbaik.

#### 2. Misi Metro Pasar Swalayan

Memenuhi kebutuhan dosen dan Mahasiswa dengan harga khusus dengan mengutamakan pelayanan dengan semaksimal mungkin di segala hal.

### 4.1.4 Struktur Organisasi Metro Pasar Swalayan



**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi**

## 4.2 Hasil Penelitian

### 4.2.1 Deskriptif Responden Penelitian

Pada bagian karakteristik responden ini penulis akan memaparkan ukuran responden yang diteliti, kemudian dilakukan perhitungan menggunakan analisis deskriptif pada SPSS 25. Responden dalam penelitian ini adalah *customer* yang berbelanja di Metro Pasar Swalayan. Karakteristik responden yang penulis gunakan dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, dan Usia Responden yang datang berbelanja di Metro Pasar Swalayan.

#### 4.2.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

Dalam bab ini penulis akan membahas data yang diperoleh selama penelitian yang berlangsung di Metro Pasar Swalayan Medan. Data-data tersebut akan disajikan dalam bentuk analisis data dengan jumlah sampel 100 responden. Setelah angket atau kuesioner disebar dan kemudian diolah serta diisi oleh responden, maka penulis mentabulasikannya dari setiap pernyataan yang meliputi jenis kelamin. Karakteristik konsumen dilihat dari jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.1**  
**Jenis Kelamin Responden**

NO	Jenis Kelamin		(%)
	Wanita	Pria	
1	Laki-laki	40	40%
2	Perempuan	60	60%
	Jumlah	100	100%

*Sumber : Hasil Penelitian (Data Diolah 2021)*

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa mayoritas responden adalah perempuan berjumlah 60 orang atau 60% dan sisanya adalah laki-laki berjumlah 40 orang atau 40%. Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan

dikarenakan pelanggan yang sering berbelanja kebutuhan sehari-hari di Metro Pasar Swalayan adalah kalangan wanita.

#### 4.2.1.2 Usia Responden

Karakteristik konsumen dilihat dari usia dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.2**  
**Usia Responden**

NO	Usia	Jumlah	%
1	20-30 tahun	75	75%
2	31-40	15	15%
3	41-50	6	6%
4	51-60	4	4%
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

*Sumber : Hasil Penelitian (Data Diolah)*

Berdasarkan tabel dapat dijelaskan bahwa usia pelanggan sekitar 20-30 tahun sebanyak 75 orang atau 75%, responden usia 31-40 tahun sebanyak 15 orang atau 15%, responden usia 41-50 sebanyak 6 orang atau 6%, dan responden usia 51-60 tahun sebanyak 4 orang atau 4%. Mayoritas responden adalah usia 20-30 tahun dikarenakan pelanggan yang sering berbelanja di Metro Pasar Swalayan lebih dominan dari kalangan mahasiswa.

#### 4.2.2 Penyajian Data Angket Responden

Penulis menganalisis dan mengevaluasi dan menggunakan metode kuantitatif deskriptif, metode kuantitatif deskriptif digunakan untuk mendiskripsikan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Data-data yang diperoleh melalui penyebaran angket di lokasi yang berkaitan dengan “Pengaruh *Service Quality*, *Service Excellent*, dan *Service Recovery*, Terhadap *Customer Satisfaction* Studi Kasus Pada: Metro Pasar swalayan Jln. Dr. Mansyur, Kota Medan” disajikan

dalam bentuk kuantitatif. Adapun jumlah angket yang disebarakan sesuai dengan jumlah sampel yang telah ditetapkan, yaitu sebanyak 100 responden, dengan jumlah pernyataan 40 item, yang terdiri dari 10 item untuk variabel bebas X1 (*Service Quality*), 10 item X2 (*Service Excellent*) dan 10 item untuk X3 (*Service Recovery*), dan 10 item untuk variabel terikat Y (*Customer Satisfaction*).

### 1. Distribusi Pendapat Responden Mengenai variabel *Service Quality* (X1)

Berdasarkan data yang dikumpulkan dari kuesioner tentang *service quality* (X1), terlihat bahwa distribusi tabulasi dari jawaban responden dari item-item variabel tersebut tampak pada tabel dibawah ini. Berikut hasil tabulasi jawaban responden.

**Tabel 4.3**  
**Tabulasi Data Responden Variabel *Service Quality* (X1)**

No. Item	Alternatif Jawaban										Total %
	SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	56	56,0	44	44,0	0	0	0	0	0	0	100
2	54	54,0	45	45,0	1	1,0	0	0	0	0	100
3	37	37,0	55	55,0	8	8,0	0	0	0	0	100
4	40	40,0	53	53,0	7	7,0	0	0	0	0	100
5	30	30,0	6	6,0	1	1,0	0	0	0	0	100
6	35	35,0	63	63,0	2	2,0	0	0	0	0	100
7	38	38,0	59	59,0	3	3,0	0	0	0	0	100
8	25	25,0	61	61,0	13	13,0	1	1,0	0	0	100
9	33	33,0	64	64,0	3	3,0	0	0	0	0	100
10	32	32,0	62	62,0	6	6,0	0	0	0	0	100

Sumber : Hasil Penelitian 2021

- 1) Pernyataan nomor 1 (Toko ritel modern Metro Pasar Swalayan memiliki fasilitas yang bersih dan nyaman) responden yang memberikan jawaban sangat setuju berjumlah 56 Orang (56,0%) dan jawaban setuju berjumlah 44 orang (44,0%).

- 2) Pernyataan nomor 2 (Karyawan toko ritel modern Metro Pasar Swalayan berpenampilan rapi dengan seragam yang sama) responden memberikan jawaban sangat setuju berjumlah 54 orang (54,0%), jawaban setuju berjumlah 45 orang (45,0%) dan jawaban kurang setuju berjumlah 1 orang (1,0%).
- 3) Pernyataan nomor 3 (Fasilitas fisik yang dimiliki toko ritel modern Metro Pasar Swalayan sangat lengkap dan memadai) responden menjawab sangat setuju 37 orang (37,0%), jawaban setuju berjumlah 55 orang (55,0%) dan jawaban kurang setuju berjumlah 8 orang (8,0%).
- 4) Pernyataan nomor 4 (Karyawan toko ritel modern Metro Pasar Swalayan selalu memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan) responden menjawab sangat setuju berjumlah 40 orang (40,0%), jawaban setuju berjumlah 53 orang (53,0%) dan jawaban kurang setuju berjumlah 7 orang (7,0%).
- 5) Pernyataan nomor 5 (Karyawan toko ritel modern Metro Pasar Swalayan memberikan pelayanan dengan ramah) responden menjawab sangat setuju berjumlah 30 orang (30,0%), menjawab setuju berjumlah 69 orang (69,0%) dan menjawab kurang setuju berjumlah 1 orang (1,0%).
- 6) Pernyataan nomor 6 (Kasir di toko ritel modern Metro Pasar Swalayan memberikan struk pembelian secara akurat) responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 35 orang (35,0%), menjawab setuju berjumlah 63 orang (63,0%) dan menjawab kurang setuju berjumlah 2 orang (2,0%).



- 7) Pernyataan nomor 7 (Karyawan di toko ritel modern Metro Pasar Swalayan menyampaikan informasi tentang promo, diskon dan pembayaran secara jelas) responden menjawab sangat setuju berjumlah 38 orang (38,0%), menjawab setuju berjumlah 59 orang (59,0%) dan menjawab kurang setuju berjumlah 3 orang (3,0%).
- 8) Pernyataan nomor 8 (Karyawan ritel modern Metro Pasar Swalayan memberikan pelayanan singkat dan cepat) responden menjawab sangat setuju berjumlah 25 orang (25,0%), menjawab setuju berjumlah 61 orang (61,0%), menjawab kurang setuju berjumlah 13 orang (13,0%) dan menjawab tidak setuju berjumlah 1 orang (1,0%).
- 9) Pernyataan nomor 9 (Kasir pada toko ritel modern Metro Pasar Swalayan membuat pelanggan merasa aman saat bertransaksi) responden menjawab sangat setuju berjumlah 33 orang (33,0%), menjawab setuju berjumlah 62 orang (62,0%), menjawab kurang setuju berjumlah 3 orang (3,0%).
- 10) Pernyataan nomor 10 (Perilaku karyawan dalam melakukan pekerjaannya tidak mengganggu konsumen pada saat berbelanja) responden menjawab sangat setuju berjumlah 32 orang (32,0%), menjawab setuju berjumlah 62 orang (62,0%) dan menjawab kurang setuju berjumlah 6 orang (6,0%).

## 2. Distribusi Pendapat Responden Mengenai Variabel *Service Excellent*(X2)

Berdasarkan data yang dikumpulkan dari kuesioner tentang *service excellent* (X1), terlihat bahwa distribusi tabulasi dari jawaban responden dari item-item

variabel tersebut tampak pada tabel dibawah ini. Berikut hasil tabulasi jawaban responden.

**Tabel 4.4**  
**Tabulasi Data Responden Variabel *Service Excellent* (X2)**

No. Item	Alternatif Jawaban										Total %
	SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	27	27,0	61	61,0	9	9,0	3	3,0	0	0	100
2	32	32,0	58	58,0	10	10,0	0	0	0	0	100
3	35	35,0	61	61,0	4	4,0	0	0	0	0	100
4	30	30,0	66	66,0	4	4,0	0	0	0	0	100
5	23	23,0	60	60,0	16	16,0	1	1,0	0	0	100
6	20	20,0	71	71,0	7	7,0	2	2,0	0	0	100
7	36	36,0	61	61,0	3	3,0	0	0	0	0	100
8	42	42,0	52	52,0	6	6,0	0	0	0	0	100
9	32	32,0	61	61,0	6	6,0	1	1,0	0	0	100
10	31	31,0	65	65,0	4	4,0	0	0	0	0	100

Sumber : Hasil Penelitian 2021

- 1) Pernyataan nomor 1 (Karyawan ritel modren Metro Pasar Swalayan memberikan salam kepada pelanggan yang datang dan memberikan ucapan terimakasih pada akhir pelayanan) responden memberikan jawaban sangat setuju berjumlah 27 (27,0%), jawaban setuju berjumlah 61 orang (61,0%), jawaban kurang setuju berjumlah 9 orang (9,0%) dan jawaban tidak setuju berjumlah 3 orang (3,0%).
- 2) Pernyataan nomor 2 (Karyawan ritel modren Metro Pasar Swalayan mengenakan identitas atau tandapengenal yang jelas) responden memberikan jawaban sangat setuju berjumlah 32 (32,0%), jawaban setuju berjumlah 58 orang (58,0%) dan jawaban kurang setuju berjumlah 10 orang (10,0%) .
- 3) Pernyataan nomor 3 (Tutur kata karyawan ritel modren Metro Pasar Swalayan tidak menyinggung perasaan pada saat melakukan pelayanan)

responden memberikan jawaban sangat setuju berjumlah 35 (35,0%), jawaban setuju berjumlah 61 orang (61,0%) dan jawaban kurang setuju berjumlah 4 orang (4%) .

- 4) Pernyataan nomor 4 (Karyawan bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan) responden memberikan jawaban sangat setuju berjumlah 30 (30,0%), jawaban setuju berjumlah 66 orang (66,0%) dan jawaban kurang setuju berjumlah 4 orang (4,0%) .
- 5) Pernyataan nomor 5 (Security bertanggung jawab dalam mengawasi lingkungan dengan baik) responden memberikan jawaban sangat setuju berjumlah 23 (23,0%), jawaban setuju berjumlah 60 orang (60,0%), jawaban kurang setuju berjumlah 16 orang (16,0%) dan jawaban tidak setuju berjumlah 1 orang (1,0%).
- 6) Pernyataan nomor 6 (Karyawan bekerja dengan kesalahan yang minimal) responden memberikan jawaban sangat setuju berjumlah 20 (20,0%), jawaban setuju berjumlah 71 orang (71,0%), jawaban kurang setuju berjumlah 7 orang (7,0%) dan jawaban tidak setuju berjumlah 2 orang (2,0%).
- 7) Pernyataan nomor 7 (Pelanggan merasa dihargai oleh karyawan dan menganggap pelanggan sangat penting) responden memberikan jawaban sangat setuju berjumlah 36 (36,0%), jawaban setuju berjumlah 61 orang (61,0%) dan jawaban kurang setuju berjumlah 3 orang (3,0%).
- 8) Pernyataan nomor 8 (Karyawan ritel modren menghargai setiap pelanggan dan tidak membedakan pelanggan) responden memberikan jawaban sangat setuju berjumlah 42 (42,0%), jawaban

setuju berjumlah 52 orang (52,0%) dan jawaban kurang setuju berjumlah 6 orang (6,0%).

- 9) Pernyataan nomor 9 (Karyawan lebih mementingkan dan mendahulukan kepentingan pelanggan) responden memberikan jawaban sangat setuju berjumlah 32 (32,0%), jawaban setuju berjumlah 61 orang (61,0%), jawaban kurang setuju berjumlah 6 orang (6,0%) dan jawaban tidak setuju 1 orang (1,0%).
- 10) Pernyataan nomor 10 (Karyawan mampu membangun komunikasi yang baik agar pelanggan merasa senang) responden memberikan jawaban sangat setuju berjumlah 31 (31,0%), jawaban setuju berjumlah 65 orang (65,0%) dan jawaban kurang setuju berjumlah 4 orang (4,0%).

### 3. Distribusi Pendapat Responden Mengenai Variabel *Service Recovery* (X3)

Berdasarkan data yang dikumpulkan dari kuesioner tentang *service Recovery* (X3) terlihat bahwa distribusi tabulasi dari jawaban responden dari item-item variabel tersebut tampak pada tabel dibawah ini. Berikut tabulasi jawaban responden.

**Tabel 4.5**  
**Tabulasi Data Responden Variabel *Service Recovery*(X3)**

No. Item	Alternatif Jawaban										Total %
	SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	24	24,0	67	67,0	8	8,0	1	1,0	0	0	100
2	22	22,0	55	55,0	22	22,0	1	1,0	0	0	100
3	29	29,0	59	59,0	12	12,0	0	0	0	0	100
4	24	24,0	58	58,0	18	18,0	0	0	0	0	100
5	19	19,0	64	64,0	15	15,0	2	2,0	0	0	100
6	21	21,0	69	69,0	9	9,0	1	1,0	0	0	100
7	33	33,0	59	59,0	8	8,0	0	0	0	0	100
8	31	31,0	56	56,0	12	12,0	1	1,0	0	0	100
9	29	29,0	67	67,0	3	3,0	1	1,0	0	0	100
10	25	25,0	63	63,0	12	12,0	0	0	0	0	100

- 1) Pernyataan nomor 1 (Toko ritel Metro Pasar Swalayan melakukan permohonan maaf secara tulus pada saat terjadi kegagalan pelayanan) responden memberikan jawaban sangat setuju berjumlah 24 (24,0%), jawaban setuju berjumlah 67 orang (67,0%), jawaban kurang setuju berjumlah 8 orang (8,0%) dan jawaban tidak setuju berjumlah 1 orang (1%).
- 2) Pernyataan nomor 2 (Toko ritel modern Metro Pasar Swalayan bersedia membayar ganti rugi dalam bentuk barang maupun uang) responden memberikan jawaban sangat setuju berjumlah 22 (22,0%), jawaban setuju berjumlah 55 orang (55,0%), jawaban kurang setuju berjumlah 22 orang (22,0%) dan jawaban tidak setuju berjumlah 1 orang (1,0%).
- 3) Pernyataan nomor 3 (Toko ritel modern Metro Pasar Swalayan menangani masalah pelanggan dengan prosedur yang tepat) responden memberikan jawaban sangat setuju berjumlah 29 (29,0%), jawaban setuju berjumlah 59 orang (59,0%) dan jawaban kurang setuju berjumlah 12 orang (12,0%).
- 4) Pernyataan nomor 4 (Toko ritel modern Metro Pasar Swalayan cepat dan tanggap dalam menangani keluhan yang pelanggan ajukan) responden memberikan jawaban sangat setuju berjumlah 24 (24,0%), jawaban setuju berjumlah 58 orang (58,0%) dan jawaban kurang setuju berjumlah 18 orang (18,0%).
- 5) Pernyataan nomor 5 (Toko ritel modern Metro Pasar Swalayan terbukti mampu menangani keluhan pelanggan) responden memberikan jawaban sangat setuju berjumlah 19 (19,0%), jawaban setuju berjumlah 64 orang

(64,0%), jawaban kurang setuju berjumlah 15 orang (15,0%) dan jawaban tidak setuju berjumlah 2 orang (2,0%).

- 6) Pernyataan nomor 6 (Toko ritel modern Metro Pasar Swalayan menunjukkan fleksibilitas yang memadai dalam menangani masalah pelanggan) responden memberikan jawaban sangat setuju berjumlah 21 (21,0%), jawaban setuju berjumlah 69 orang (69,0%), jawaban kurang setuju berjumlah 9 orang (9,0%) dan jawaban tidak setuju berjumlah 1 orang (1,0%).
- 7) Pernyataan nomor 7 (Karyawan toko ritel modern Metro Pasar Swalayan bersikap jujur dalam menangani masalah pelanggan) responden memberikan jawaban sangat setuju berjumlah 33 (33,0%), jawaban setuju berjumlah 59 orang (59,0%) dan jawaban kurang setuju berjumlah 8 orang (8,0%).
- 8) Pernyataan nomor 8 (Toko ritel modern Metro Pasar Swalayan memberikan perhatian terhadap keluhan yang pelanggan ajukan) responden memberikan jawaban sangat setuju berjumlah 31 (31,0%), jawaban setuju berjumlah 56 orang (56,0%), jawaban kurang setuju berjumlah 12 orang (12,0%) dan jawaban tidak setuju berjumlah 1 orang (1,0%).
- 9) Pernyataan nomor 9 (Komunikasi antara pihak ritel modern Metro Pasar Swalayan dengan pelanggan berlangsung baik) responden memberikan jawaban sangat setuju berjumlah 29 (29,0%), jawaban setuju berjumlah 67 orang (67,0%), jawaban kurang setuju berjumlah 3 orang (3,0%) dan jawaban tidak setuju berjumlah 1 orang (1,0%).

10) Pernyataan nomor 10 (Toko ritel modern Metro Pasar Swalayan bersedia melakukan perbaikan ketika terjadi kesalahan) responden memberikan jawaban sangat setuju berjumlah 25 (25,0%), jawaban setuju berjumlah 63 orang (63,0%), jawaban kurang setuju berjumlah 12 orang (12,0%).

#### 4. Distribusi Pendapat Responden Mengenai Variabel *Customer Satisfaction*

(Y)

Berdasarkan data yang dikumpul dari kuesioner tentang *customer satisfaction* (Y) terlihat bahwa distribusi tabulasi dari jawaban responden dari item-item variabel tersebut tampak pada tabel dibawah ini. Berikut tabulasi jawaban responden.

**Tabel 4.6**  
**Tabulasi Data Responden Variabel *Customer Satisfaction* (X3)**

No. Item	Alternatif Jawaban										Total %
	SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	31	31,0	53	53,0	16	16,0	0	0	0	0	100
2	40	40,0	55	55,0	5	5,0	0	0	0	0	100
3	37	37,0	56	56,0	7	7,0	0	0	0	0	100
4	26	26,0	60	60,0	14	14,0	0	0	0	0	100
5	49	49,0	47	47,0	4	4,0	0	0	0	0	100
6	35	35,0	60	60,0	5	9,0	0	0	0	0	100
7	42	42,0	53	53,0	5	8,0	0	0	0	0	100
8	47	47,0	45	45,0	7	12,0	1	1,0	0	0	100
9	40	40,0	51	51,0	9	3,0	0	0	0	0	100
10	40	40,0	58	58,0	2	12,0	0	0	0	0	100

Sumber : Hasil Penelitian 2021

1) Pernyataan nomor 1 (Pelanggan merasa puas dengan penanganan komplain yang dilakukan toko ritel modern Metro Pasar Swalayan) responden memberikan jawaban sangat setuju berjumlah 31 (31,0%),

jawaban setuju berjumlah 53 orang (53,0%) dan jawaban kurang setuju berjumlah 16 orang (16,0%).

- 2) Pernyataan nomor 2 (Pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh toko ritel modern Metro Pasar Swalayan) responden memberikan jawaban sangat setuju berjumlah 40 (40,0%), jawaban setuju berjumlah 55 orang (55,0%) dan jawaban kurang setuju berjumlah 5 orang (5,0%).
- 3) Pernyataan nomor 3 (Pelanggan merasa puas dengan banyaknya promo yang ada ditoko ritel modern Metro Pasar Swalayan) responden memberikan jawaban sangat setuju berjumlah 37 (37,0%), jawaban setuju berjumlah 56 orang (56,0%) dan jawaban kurang setuju berjumlah 7 orang (7,0%).
- 4) Pernyataan nomor 4 (Pelanggan puas dengan tanggapan dan solusi dari pihak toko ritel modern Metro Pasar Swalayan ketika pelanggan mengalami masalah pembelian barang) responden memberikan jawaban sangat setuju berjumlah 26 (26,0%), jawaban setuju berjumlah 60 orang (60,0%) dan jawaban kurang setuju berjumlah 14 orang (14,0%).
- 5) Pernyataan nomor 5 (Pelanggan merasa puas karena toko ritel modern Metro Pasar Swalayan memenuhi setiap kebutuhan) responden memberikan jawaban sangat setuju berjumlah 49 (49,0%), jawaban setuju berjumlah 47 orang (47,0%) dan jawaban kurang setuju berjumlah 4 orang (4%).
- 6) Pernyataan nomor 6 (Pelayanan di ritel modern Metro Pasar Swalayan sesuai dengan harapan saya) responden memberikan jawaban sangat



setuju berjumlah 35 (35,0%), jawaban setuju berjumlah 60 orang (60,0%) dan jawaban kurang setuju berjumlah 5 orang (5,0%).

- 7) Pernyataan nomor 7 (Pelanggan merasa aman, nyaman, dan puas pada saat melakukan transaksi) responden memberikan jawaban sangat setuju berjumlah 42 (42,0%), jawaban setuju berjumlah 53 orang (53,0%) dan jawaban kurang setuju berjumlah 5 orang (5%).
- 8) Pernyataan nomor 8 (Pelanggan puas dengan fasilitas seperti AC dan tempat duduk yang disediakan pada ritel modern) responden memberikan jawaban sangat setuju berjumlah 47 (47,0%), jawaban setuju berjumlah 45 orang (45,0%), jawaban kurang setuju berjumlah 7 orang (7,0%) dan jawaban tidak setuju berjumlah 1 orang (1,0%).
- 9) Pernyataan nomor 9 (Pelanggan merasa puas karena adanya promosi atau potongan harga) responden memberikan jawaban sangat setuju berjumlah 40 (40,0%), jawaban setuju berjumlah 51 orang (51,0%) dan jawaban kurang setuju berjumlah 9 orang (9,0%).
- 10) Pernyataan nomor 10 (Pelanggan merasa puas karena adanya promosi atau potongan harga) responden memberikan jawaban sangat setuju berjumlah 40 (40,0%), jawaban setuju berjumlah 58 orang (58,0%) dan jawaban kurang setuju berjumlah 2 orang (2,0%).

### 4.2.3 Instrumen Penelitian

#### 4.2.3.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memenuhi taraf kesesuaian dan kecepatan alat ukur (instrumen) dalam menilai suatu objek penelitian. Instrumen dikatakan valid

apabila mampu mengukur apa yang hendak diukur dan diinginkan dengan tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran variabel yang dimaksud. Biasanya syarat minimum uji validitas untuk dianggap memenuhi syarat adalah kalau  $r_s$  tabel = 0,30. Jadi, apabila korelasi antara butir pernyataan dengan skor total kurang dari 0,30, maka butir pernyataan dalam instrumen tersebut tidak valid.

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Validitas Data Akhir**

Variabel	Item Pertanyaan	$R_{\text{tabel}}$ (r-tabel)	Koefisien Korelasi ( $r_{\text{hitung}}$ )	Keterangan
<i>Service Quality</i> ( $X_1$ )	X1.1	0,30	0,503	Valid
	X1.2	0,30	0,534	Valid
	X1.3	0,30	0,691	Valid
	X1.4	0,30	0,713	Valid
	X1.5	0,30	0,600	Valid
	X1.6	0,30	0,417	Valid
	X1.7	0,30	0,478	Valid
	X1.8	0,30	0,622	Valid
	X1.9	0,30	0,528	Valid
	X1.10	0,30	0,588	Valid
<i>Service Excellent</i> ( $X_2$ )	X2.1	0,30	0,683	Valid
	X2.2	0,30	0,676	Valid
	X2.3	0,30	0,601	Valid
	X2.4	0,30	0,511	Valid
	X2.5	0,30	0,713	Valid
	X2.6	0,30	0,434	Valid
	X2.7	0,30	0,662	Valid
	X2.8	0,30	0,673	Valid
	X2.9	0,30	0,750	Valid
	X2.10	0,30	0,684	Valid
<i>Service Recovery</i> ( $X_3$ )	X3.1	0,30	0,644	Valid
	X3.2	0,30	0,711	Valid
	X3.3	0,30	0,676	Valid
	X3.4	0,30	0,694	Valid
	X3.5	0,30	0,705	Valid
	X3.6	0,30	0,673	Valid
	X3.7	0,30	0,613	Valid
	X3.8	0,30	0,733	Valid
	X3.9	0,30	0,622	Valid
	X3.10	0,30	0,628	Valid

<b>Customer Satisfaction (Y)</b>	Y.1	0,30	0,600	Valid
	Y.2	0,30	0,556	Valid
	Y.3	0,30	0,602	Valid
	Y.4	0,30	0,629	Valid
	Y.5	0,30	0,625	Valid
	Y.6	0,30	0,512	Valid
	Y.7	0,30	0,593	Valid
	Y.8	0,30	0,599	Valid
	Y.9	0,30	0,560	Valid
	Y.10	0,30	0,529	Valid

*Sumber Pengolahan Data SPSS (2021)*

Penyebaran kuesioner khusus dalam uji validitas diberikan kepada 100 orang responden diluar darisampel penelitian. Syarat minimum uji validitas untuk dianggap memenuhi syarat adalah kalau  $r_s$  tabel = 0,30. Jadi, apabila korelasi antara butir pernyataan dengan skor total kurang dari 0,30, maka butir pernyataan instrumen tidak valid. Berdasarkan data tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan tersebut valid dan layak untuk digunakan sebagai instrumen penelitian

#### 4.2.3.2 Uji Reliabilitas

Selanjutnya butir instrumen yang telah valid di atas diuji reliabilitasnya dengan teknik *cronbach alpha* yakni membandingkan nilai-nilai instrumen. Berikut ini sajian nilai reliabilitas untuk keempat variabel (*Service Quality*, *Service Excellent*, *Service Recovery* dan *Customer Satisfaction*) yaitu:

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Reliabilitas Variabel X1, X2, X3 dan Y**

Variabel	<i>Cronbach</i>	<i>Nilai Reabilitas</i>	Status
<i>Service Quality (X1)</i>	0,6	0,776	<i>Reliabel</i>
<i>Service Excellent (X2)</i>	0,6	0,838	<i>Reliabel</i>
<i>Service Recovery (X3)</i>	0,6	0,867	<i>Reliabel</i>
<i>Customer Satisfaction (Y)</i>	0,6	0,779	<i>Reliabel</i>

*Sumber : Hasil penelitian (2021)*

Berdasarkan tabel diatas, semua variabel di nyatakan reliabel. Hal ini dapat dilihat dari nilai variabel *service quality* (X1) sebesar  $0,776 > 0,6$ , untuk variabel *service excellent* (X2) sebesar  $0,838 > 0,6$ , variabel *service recovery* (X3) sebesar  $0,867 > 0,6$  dan variabel *customer satisfaction* (Y) sebesar  $0,779 > 0,6$ .

Berdasarkan hasil tersebut jika nilai reliabilitas semakin mendekati 1, maka instrumen penelitian semakin baik. Nilai reliabilitas instrumen di atas menunjukkan tingkat reliabilitas instrumen penelitian sudah memadai karena sudah mendekati 1 ( $> 0,6$ ).

#### 4.2.4 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui apakah alat ukur atau alat uji yang digunakan efektif atau tidak. Oleh karena itu, sebelum melakukan pengujian hipotesis terlebih dahulu dilakukan pengujian asumsi klasik yang dimaksudkan untuk memastikan bahwa model regresi linear berganda dapat digunakan atau tidak.

##### 4.2.4.1 Uji Normalitas

Untuk pengujian normalitas data dalam penelitian ini dideteksi melalui analisa grafik dan statistik yang dihasilkan melalui perhitungan regresi SPSS.

## 1. Uji One Sampel Kolmogrov-Smirnov

### *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,33984500
Most Extreme Differences	Absolute	,053
	Positive	,040
	Negative	-,053
Test Statistic		,053
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

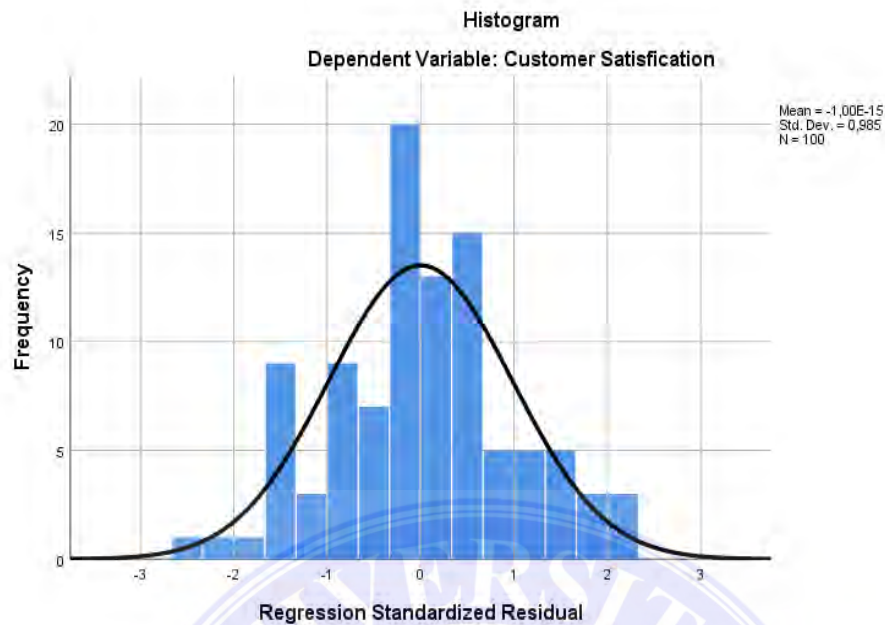
b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan hasil uji normalitas residual *One-Sample Kolmogorov-Smirnov*, Tabel menunjukkan bahwa nilai *Asymp.Sig. (2-tailed)* sebesar 0,200. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa model persamaan regresi tersebut terdistribusi normal karena nilai signifikansi  $0,200 > 0,05$ .

## 2. Histogram

Hasil uji normalitas menggunakan histogram dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

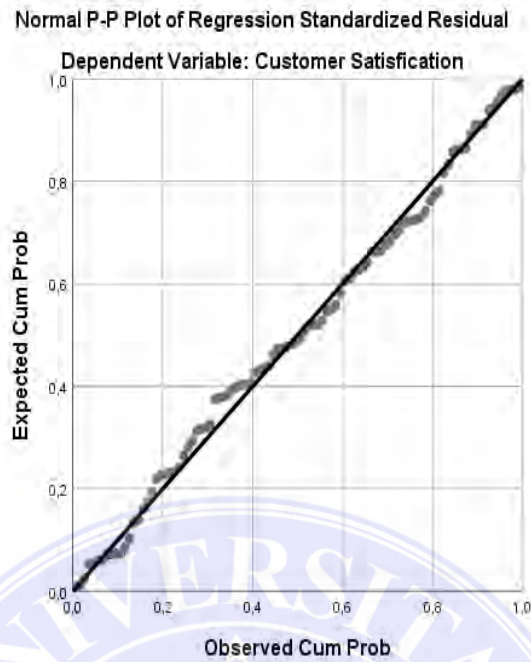


**Sumber : Pengolahan Data SPSS 2021**  
**Gambar 4.2. Grafik Histogram**

Berdasarkan gambar 4.2. histogram di atas menunjukkan bahwa data berdistribusi secara normal karena bentuk kurva memiliki kemiringan yang cenderungimbang dan kurva menyerupai lonceng. Maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut normal.

### 3. Uji *P-Plots*

Hasil uji normalitas menggunakan kurva *P-Plots* dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

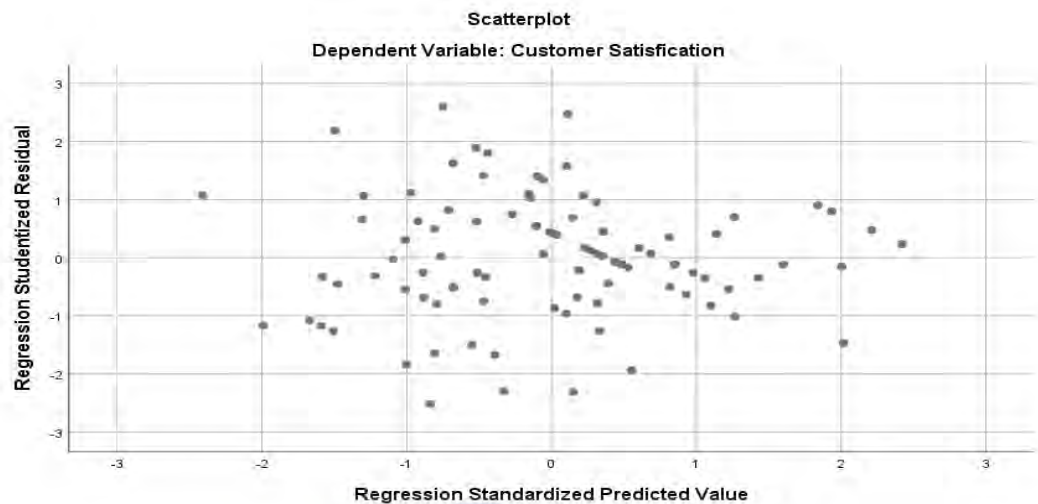


Sumber : Pengolahan Data SPSS 2021  
**Gambar 4.3. Grafik Normal Probability Plot**

Gambar di atas menunjukkan bahwa *probability plot* memiliki pola distribusi normal karena pencaran data berada di sekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal tersebut. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.

#### 4.2.4.2 Uji Heteroskedastisitas

Heterokedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dan residual dari pengamatan yang lain. Jika variasi residual dari satu pengamatan kepengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas, dan jika varians berbeda disebut heterokedastisitas. Model yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil pengujian heteroskedastisitas data dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar.



**Sumber : Pengolahan Data SPSS 2021**  
**Gambar 4.4. Scatterplot**

Berdasarkan Gambar terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak (*random*) serta tersebar diatas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai. Gejala heteroskedastisitas dapat dilihat dengan cara yaitu, jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk suatu pola yang teratur (bergelombang melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi heteroskedastisitas dan jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi keputusan memilih berdasarkan masukan dari variabel bebasnya.

#### 4.2.4.3 Uji Multikolonieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika terjadi korelasi, maka



terdapat masalah multikolinieritas. Pada model regresi yang baik tidak terjadi korelasi diantara variabel independen.

Hasil pengujian multikolinieritas data dalam penelitian ini menggunakan alat bantu SPSS 25, hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.9**  
**Multikolonieritas**

<i>Model</i>	<i>Colienarity Statistics</i>	
	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
<i>I (Constant)</i>		
<i>Service Quality</i>	0,475	2, 107
<i>Service Excellent</i>	0,422	2, 369
<i>Service Recorvery</i>	0,710	1, 408

*Sumber : Hasil Penelitian, 2021 (Data Diolah)*

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa variabel *service quality* memiliki angka *variance Inflation Factor* (VIF) sebesar 2, 107 kurang dari 10, sedangkan nilai *tolerance* sebesar 0,475, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut tidak terdapat multikolonieritas. Variabel *service excellent* memiliki angka *Variance Inflation Factor* (VIF) sebesar 0,422 kurang dari 10, sedangkan nilai *tolerance* sebesar 2,369 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut tidak terdapat multikolonieritas. Dan variabel *service recorvery* memiliki angka *variance Inflation Factor* (VIF) sebesar 0,710 kurang dari 10, sedangkan nilai *tolerance* sebesar 1, 408, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut tidak terdapat multikolonieritas.

#### 4.2.5 Analisis Regresi

Analisis regresi linier berganda dipilih untuk menganalisis pengajuan hipotesis dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini, variabel independen yaitu

*servicequality* (X1), *service excellent* (X2), dan *service recovery* (X3) sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah *customer satisfaction*. Proses pengolahan untuk menganalisis linier berganda ini menggunakan alat bantu aplikasi software SPSS 25 for windows dengan hasil persamaan sebagai berikut :

**Tabel 4.10**  
**Hasil Perhitungan Regresi Linear Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,213	3,389		1,538	0,127
	Service Quality	0,556	0,108	0,502	5,152	0,000
	Service Excellent	0,113	0,097	0,121	1,669	0,245
	Service Recovery	0,216	0,067	0,256	3,214	0,002

a. Dependent Variable: Customer Satisfaction

Sumber: Hasil Penelitian 2021 (SPSS 25)

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa persamaan linier dengan tiga variabel bebas adalah sebagai berikut:

Coeffients regresi diperoleh :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3 X_3 + e$$

$$Y = 5,213 + 0,556 X_1 + 0,113 X_2 + 0,216 X_3 + e$$

Dari persamaan regresi linear berganda tersebut dapat di jelaskan sebagai berikut:

1. Konstanta (a) sebesar 5,213 menyatakan bahwa tanpa adanya pengaruh dari variabel independen X1, X2, dan X3 (*service quality*, *service excellent*, dan *service recovery*) di asumsikan tidak mengalami perubahan, maka nilai variabel *customer satisfaction* adalah sebesar 5,213.

2. Variabel X1 sebesar 0,556, artinya hubungan variabel X1 (*Service Quality*) dengan variabel Y (*Customer Satisfaction*) menandakan bahwa setiap kenaikan 1% dari variabel X1 akan meningkatkan variabel Y (*Customer Satisfaction*) sebesar 55,6% dan sebaliknya.
3. Variabel X2 sebesar 0,113, artinya hubungan variabel X2 (*Service Excellent*) dengan variabel Y (*Customer Satisfaction*) menandakan bahwa setiap kenaikan 1% dari variabel X2 akan meningkatkan variabel Y (*Customer Satisfaction*) sebesar 11,3% dan sebaliknya.
4. Variabel X3 sebesar 0,216, artinya hubungan variabel X3 (*Service Recovery*) dengan variabel Y (*Customer Satisfaction*) menandakan bahwa setiap kenaikan 1% dari variabel X3 akan meningkatkan variabel Y (*Customer Satisfaction*) sebesar 21,6% dan sebaliknya.

#### 4.2.6 Uji Hipotesis

##### 4.2.6.1 Uji t (Uji Parsial)

Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji-t) dilakukan untuk melihat variabel bebas yaitu *service quality* (X1), *service Excellent* (X2), dan *service recovery* (X3) secara individu terhadap *customer satisfaction* dapat dilakukan dengan menggunakan uji statistik. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan program SPSS 25, maka diperoleh hasil seperti terlihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.11**  
**Uji Parsial ( Uji-t )**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5,213	3,389		1,538	,127
Service Quality	,556	,108	,502	5,152	,000
Service Excellent	,113	,097	,121	1,669	,002
Service Recovery	,216	,067	,256	3,214	,002

**a. Dependent Variable: Customer Satisfaction**

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS diperoleh:

1. Variabel X1 (*Service Quality*)

Dapat diketahui hasil statistik uji t menunjukkan bahwa *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* di Metro Pasar Swalayan Jln. Dr. Mansyur Kota Medan, hal ini dibuktikan dari nilai t hitung sebesar 5,152 dan t tabel 1,660 dengan tingkat signifikansi 0,000 karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $5,152 > 1,660$ ), signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ).

2. Variabel X2 (*Service Excellent*)

Dapat diketahui hasil statistik uji t menunjukkan bahwa *service excellent* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* di Metro Pasar Swalayan Jln. Dr. Mansyur Kota Medan, hal ini dibuktikan dari nilai t hitung sebesar 1,669 dan t tabel 1,660 dengan tingkat signifikansi 0,002 karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $1,669 > 1,660$ ), signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,002 > 0,05$ ).

### 3. Variabel X3(*Service Recovery*)

Dapat diketahui hasil statistik uji t menunjukkan bahwa *service recovery* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* di Metro Pasar Swalayan Jln. Dr. Mansyur Kota Medan, hal ini dibuktikan dari nilai t hitung sebesar 3,124 dan t tabel 1,660 dengan tingkat signifikansi 0,002 karena  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  ( $3,124 > 1,660$ ), signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,002 < 0,05$ )

#### 4.2.6.1.2 Uji Simultan (F)

Uji F dilakukan untuk melihat secara bersama-sama (serentak) pengaruh dari variabel yaitu *service quality* (X1), *Service excellent* (X2), dan *service recovery* (X3) terhadap *customer satisfaction* (Y).

**Tabel 4.12**  
**Uji Simultan (F)**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	708,977	3	236,326	41,857	,000 <sup>b</sup>
Residual	542,013	96	5,646		
Total	1250,990	99			

a. *Dependent Variable: Customer Satisfaction*

b. *Predictors: (Constant), Service Recovery, Service Quality, Service Excellent*

Berdasarkan output diatas diketahui nilai F hitung  $> t$  tabel diperoleh  $41,857 > 2,70$  artinya positif. Sementara nilai *p-value* diperoleh pada kolom sig  $0,000 < 0,05$  artinya signifikan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *service quality*, *service excellent*, dan *service recovery* secara bersama-sama atau simultan dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pada Metro Pasar Swalayan Jln. Dr. Mansyur Kota Medan.

#### 4.2.6.2 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Hasil pengujian determinasi ( $R^2$ ) adalah :

**Tabel 4.13**  
**Koefisien Determinasi**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,753 <sup>a</sup>	,567	,553	2,37612

a. Predictors: (Constant), Service Recovery, Service Quality, Service Excellent

Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi dapat dilihat dari *Adjusted R Square* yang diperoleh sebesar 0,553. Angka tersebut menunjukkan bahwa sebesar 55,3% *customer satisfaction* (variabel terikat) dapat dipengaruhi *variabel service quality, service excellent* dan *service recovery* dan sisanya sebesar 0,447 atau 44,7 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

### 4.3 Pembahasan Hasil Penelitian

Dari hasil pemaparan dan pembahasan pada masalah yang telah di uji pada program SPSS, maka rumusan pertanyaan dan hipotesis dalam penelitian ini telah terjawab dan diketahui hasilnya.

#### 4.3.1 Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction*

Dapat diketahui hasil statistik uji t untuk variabel *service quality*(X1) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan pada *service quality* terhadap *customer satisfaction* di Metro Pada Swalayan, hal ini dibuktikan dari nilai t hitung sebesar 5,152 dan t tabel 1,660 dengan tingkat signifikansi 0,000 karena t hitung > t tabel (5,152 > 1,660), signifikansi lebih kecil dari 0,05 signifikansi (0,000 < 0,05).

Berdasarkan hasil penelitian tersebut diketahui bahwa *service quality* sangat besar pengaruhnya terhadap *customer satisfaction* yang berbelanja di Metro Pasar Swalayan. Artinya *service quality* yang diberikan oleh pihak Metro Pasar Swalayan sangat menentukan puas atau tidaknya para pelanggan yang berbelanja. *Customer satisfaction* merupakan posisi aktual di mana perasaan konsumen melampaui ekspektasi yang didapatkan dari manfaat *service quality*. Pihak Metro Pasar Swalayan selalu memberikan pelayanan terbaik melalui *service quality*, dimana mereka berusaha untuk memahami apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pelanggannya, mereka juga berusaha untuk dapat berkomunikasi dengan baik, bertata krama dan sopan.

Selain itu, pihak Metro Pasar Swalayan juga selalu memiliki daya tanggap tinggi untuk memberikan respon dengan cepat pada saat melayani para pelanggan, mereka juga bersikap jujur sehingga para pelanggan merasa aman dan nyaman pada saat melakukan transaksi. Jadi, dengan diterapkannya *service quality* mampu menciptakan kepuasan pelanggan, sebaliknya jika konsumen tidak merasakan kinerja dari *service quality* yang tidak sesuai dengan harapannya, maka mereka akan mengalami perasaan yang tidak terpuaskan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dimas Ernanda dan Sugiyono (2017) tentang: “Pengaruh *store Atmosphere*, *Hedonic Motive* dan *Service Quality* Terhadap Keputusan pembelian *Excelo Plaza Marina*” menyatakan bahwa *service quality* sangat memiliki peranan penting dan yang paling dominan karena *service quality* adalah hal yang pertama dinilai pelanggan atau konsumen dan menjadikan suatu pengalaman yang dapat menarik pelanggan potensial apabila mereka merasa terpuaskan dengan pelayanan yang

diberikan. Dapat disimpulkan bahwa *service quality* berpengaruh positif terhadap *customer satisfaction* dan semakin baik pelayanan yang diberikan maka akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggan

#### 4.3.2 Pengaruh *Service Excellent* Terhadap *Customer Satisfaction*

Dapat diketahui hasil statistik uji t menunjukkan bahwa *service excellent* (X2) berpengaruh positif terhadap *customer satisfaction* di Metro Pasar Swalayan Jln. Dr. Mansyur Kota Medan, hal ini dibuktikan dari nilai t hitung sebesar 1,669 dan t tabel 1,660 dengan tingkat signifikansi 0,002 karena t hitung > t tabel (1,669>1,660), signifikansi lebih kecil dari 0,05 (0,002>0,05).

Faktor *service excellent* (X2) juga berpengaruh terhadap *customer satisfaction* meskipun pengaruh yang diberikan atas pelayanan *service excellent* tidak terlalu besar. Pelayanan prima yang diberikan oleh pihak Metro Pasar Swalayan juga mempengaruhi tindakan dan pemikiran konsumen. Artinya pihak Metro Pasar Swalayan memberikan pelayanan terbaik melalui *service excellent* seperti menyapa pelanggan yang berbelanja serta mengucapkan rasa terimakasih, berpakaian rapi dan bersih dengan mencerminkan kepercayaan diri, memberikan perhatian yang khusus sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan pada Metro Pasar Swalayan.

Pihak Metro Pasar Swalayan sudah memberikan *service excellent* semaksimal mungkin kepada *customer satisfaction* diantaranya seperti adanya diskon spesial yang diberikan oleh pihak Metro Pasar Swalayan, menawarkan kartu member kepada pelanggan dengan berbagai pilihan seperti mendapatkan *lucky draw* dan kupon belanja yang dapat di tukarkan dengan produk atau hadiah tertentu yang telah di sediakan Metro Pasar Swalayan serta melakukan bazar di



hari-hari besar dengan memberikan harga khusus. Itulah sebabnya *service excellent* tidak mempengaruhi *customer satisfication* di karenakan adanya faktor lain yang lebih dominan.

Hasil ini memperkuat hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nyoman Suparmanti Asih( 2016) tentang “Pengaruh Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Agata Singaraja” dalam pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara pelayanan prima baik secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pelanggan.

### **4.3.3 Pengaruh *Service Recorvery* Terhadap *Customer Satisfication***

Dapat diketahui hasil statistik uji t menunjukkan bahwa *service recorvery* (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfication* di Metro Pasar Swalayan Jln. Dr. Mansyur Kota Medan, hal ini dibuktikan dari nilai t hitung sebesar 3,124 dan t tabel 1,660 dengan tingkat signifikansi 0,002 karena t hitung < t tabel (3,124 > 1,660). Berdasarkan hasil penelitian tersebut di ketahui bahwa *service recorvery* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfication* pada Metro Pasar Swalayan. Artinya *service recorvery* yang diberikan oleh pihak Metro Pasar Swalayan telah memenuhi standar ekspektasi para pelanggan. Di mana pihak Metro Pasar Swalayan selalu berusaha mencoba menyelesaikan permasalahan yang ada dengan memberikan pelayanan pemulihan layanan.

*Service recorvery* tersebut dapat di berikan dalam wujud seperti pemberian kompensasi dengan memberikan ganti rugi atas kegagalan pelayanan yang diberikan baik dalam bentuk non finansial maupun secara finansial, memberikan

keadilan kepada pihak konsumen yang merasa dirugikan dengan mengajukan komplain dan keluhan sesuai dengan standar kebijakan yang telah ditetapkan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Cok Raka Surya dan Adhitya Bayu Rahanatha (2015) tentang: “Analisis Pengaruh Pemulihan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Tjampuhan UBUD” menyatakan bahwa *service recovery* (X3) juga memiliki peranan penting yang dibutuhkan pelanggan atau konsumen karena dengan memberikan *service recovery* yang baik kepada para pelanggan atau konsumen akan merasa puas dan tidak kecewa atas pelayanan yang diberikan sehingga mereka menjadi bersikap loyal. Dapat disimpulkan bahwa *service recovery* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* dan semakin baik pelayanan yang diberikan maka akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggan.

#### **4.3.4 Pengaruh *Service Quality*, *Service Excellent*, dan *Service Recovery* Terhadap *Customer Satisfaction***

Dapat diketahui hasil statistik uji t menunjukkan bahwa *service quality*, *service excellent* dan *service recovery* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* di Metro Pasar Swalayan Jln. Dr. Mansyur Kota Medan, hal ini dibuktikan dari nilai F hitung sebesar 41,857 dan F tabel 2,70 dengan tingkat signifikansi 0,000 karena F hitung > F tabel (41,857 > 2,70). Hal Ini menunjukkan bahwa apabila ketiga strategi pelayanan tersebut diterapkan secara kompleks dalam bisnis usaha ritel modern Metro Pasar Swalayan, maka konsumen akan merasakan kepuasan atas pelayanan yang

diberikan Metro Pasar Swalayan bahkan mereka akan bersikap loyal terhadap produk apa yang mereka tawarkan.

Ketiga variabel di atas (*service quality*, *service excellent*, dan *service recovery*) secara simultan atau bersama-sama sangat memiliki peranan yang penting dan memiliki hubungan yang sangat erat dengan *customer satisfaction* karena dapat dijadikan sebagai instrumen dalam memuaskan kebutuhan konsumen serta dapat mendorong konsumen menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan.

