

## ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KENYAMANAN KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS MAHASISWA POLITEKNIK CENDANA ANGKATAN 2020)

Charyns Gwyneth Fendinard Locarso<sup>1)</sup>, Yuliana Yuliana<sup>2)\*</sup>, Sutarno Sutarno<sup>3)</sup>

<sup>1), 2), 3)</sup> Politeknik Cendana, Medan, Indonesia

<sup>1)</sup> [charynlocarso@gmail.com](mailto:charynlocarso@gmail.com)

<sup>2)</sup> [yuliana\\_njo@yahoo.com](mailto:yuliana_njo@yahoo.com)

<sup>3)</sup> [sutarno123@gmail.com](mailto:sutarno123@gmail.com)

Korespondensi author: [yuliana\\_njo@yahoo.com](mailto:yuliana_njo@yahoo.com)

### ARTICLE HISTORY

Received [30 April 2024]

Accepted [31 Desember 2024]

**Kata kunci** : Kualitas Pelayanan, Kenyamanan Konsumen, Kepuasan konsumen.

### ABSTRAK

Dalam penelitian ini, penulis ingin mengidentifikasi masalah tentang “Adakah pengaruh kualitas pelayanan dan kenyamanan konsumen terhadap kepuasan konsumen (Studi Kasus Mahasiswa Politeknik Cendana Angkatan 2020) ?”. Tujuannya adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kenyamanan konsumen terhadap kepuasan konsumen (Studi Kasus Mahasiswa Politeknik Cendana Angkatan 2020), Medan. Penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif asosiatif. Penelitian asosiatif adalah metode penelitian yang bersifat menanyakan antara 2 variabel atau lebih. Kualitas pelayanan adalah proses pemenuhan kepuasan konsumen yang menggunakan produk atau jasa yang dimana harapan dan kebutuhan konsumen terpenuhi. Kenyamanan Konsumen adalah penilaian komprehensif atas perasaan aman dan nyaman yang dirasakan oleh orang yang menggunakan produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan. Kepuasan Konsumen adalah penilaian komprehensif yang diberikan oleh konsumen dalam tingkat kepuasan yang dirasakan setelah menggunakan produk ataupun jasa yang diberikan oleh perusahaan. Teknik pengumpulan data yang di gunakan penulis dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner. Sampel yang digunakan adalah mahasiswa angkatan 2020 berjumlah 51 orang (diperoleh dari rumus Slovin). Instrumen penelitian yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kenyamanan konsumen mempengaruhi kepuasan konsumen.

### ABSTRACT

*In this research, the author wants to identify the problem of “Is there an influence of service quality and consumer comfort on consumer satisfaction (Case Study of Cendana Polytechnic Students Class of 2020)?”. The aim is to determine the influence of service quality and consumer comfort on consumer satisfaction (Case Study of Cendana Polytechnic Students Class of 2020), Medan. The author uses associative quantitative research methods. Consumer convenience is a comprehensive assessment of the feelings of safety and comfort felt by people who use products or services provided by the company. Consumer satisfaction is a comprehensive assessment given by consumers regarding the level of satisfaction they feel after using the products or services provided by the company. From the research results it can be concluded that service quality and consumer convenience influence consumer satisfaction.*

**Keywords:** Service Quality, Consumer Convenience, Customer Satisfaction.

## 1. PENDAHULUAN

Pertumbuhan perguruan tinggi yang semakin pesat ditambah dengan munculnya persaingan diantara fakultas-fakultas untuk memenuhi kuota masing-masing menyebabkan ketidakmerataan penyebaran mahasiswa. Kondisi ini menuntut komitmen dari perguruan tinggi dan fakultas secara khusus untuk memuaskan pelanggannya dengan cara melakukan perbaikan mutu secara terus-menerus (Yuliana et al., 2020).

Tuntutan terhadap perguruan tinggi dan setiap fakultas secara khusus dewasa ini bukan hanya sebatas kemampuan untuk menghasilkan lulusan yang baik diukur berdasarkan prestasi akademik semata, melainkan keseluruhan program pendidikan dari lembaga-lembaga perguruan tinggi harus mampu membuktikan kualitas yang tinggi seperti nampak dalam akuntabilitas, bukti prestasi, penilaian, sertifikasi kualitas dan keberhasilan alumni dalam mendapatkan pekerjaan yang sesuai dengan bidang ilmunya serta pengakuan positif dari pengguna lulusan lembaga pendidikan tersebut.

Keberhasilan jasa pendidikan ditentukan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas serta kenyamanan kepada para pengguna jasa pendidikan yakni peserta didik dan masyarakat. Melalui pelayanan akademis yang efektif dan berinovasi tentunya peserta didik dapat berkembang secara lebih efisien.

Menurut (Martono et al., 2021) kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa produk, manusia, proses lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat pemberian pelayanan publik tersebut.

Menurut (Hasanah, 2018) Kenyamanan adalah suatu keadaan seseorang merasa sejahtera atau nyaman baik secara mental, fisik maupun sosial. Sedangkan menurut Kotler ditinjau dari (SATRIYO, 2019) konsumen adalah individu yang membeli dari orang lain. Konsumen adalah orang yang memegang kendali atas keputusan pada suatu pembelian dan menggunakan produk yang ia beli. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kenyamanan konsumen merupakan perasaan sejahtera dan nyaman yang dimiliki oleh seorang pembeli atau pengguna jasa.

Menurut (Kotler & Keller, 2021) menyatakan bahwa kepuasan konsumen atau pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada perusahaan yang bergerak dibidang transportasi khususnya ojol menyatakan bahwa kenyamanan dalam kualitas pelayanan menjadi sangat penting karena merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian menunjukkan bahwa kenyamanan mempunyai hubungan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan dan kenyamanan mempengaruhi kepuasan pelanggan diperkuat oleh penelitian yang dilakukan (Grismartanti, 2010), hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kenyamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggann. Penelitian yang sama juga dilakukan oleh (Tresiya et al., 2018) hasil penelitian menunjukkan bahwa kenyamanan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Politeknik Cendana merupakan lembaga pendidikan yang telah berdiri sejak 2003 di kota Medan dengan program unggulan manajemen, yang terdiri dari Manajemen Perusahaan dan Manajemen Pemasaran Internasional. Beralamat di Jl. Williem Iskandar No.261, Sidorejo Hilir, Kec. Medan Tembung, Kota Medan, Sumatera Utara 20222, Politeknik Cendana juga menerapkan metode pembelajaran pendidikan vokasi, yakni : berfokus pada mempersiapkan mahasiswa yang dapat menetapkan keahlian dan ketrampilan di bidangnya, siap kerja dan mampu bersaing secara global. Sebagai salah satu bentuk keberhasilan dari suatu instansi pendidikan adalah terbentuknya mahasiswa/I yang berprestasi. Hal ini tentunya tidak luput dari kualitas pelayanan dan pelayanan yang disalurkan oleh perguruan tinggi terhadap kepuasan konsumen atau mahasiswa. Namun demikian, pada saat penulis melakukan observasi mengenai kepuasan mahasiswa di Politeknik Cendana terjadi penurunan kepuasan. Penulis menemukan beberapa fakta dilapangan bahwa penurunan kepuasan mahasiswa disebabkan oleh pelayanan akademis dalam hal penyampaian materi yang kurang jelas (*Reliabilty*), serta kurangnya kenyamanan konsumen dalam hal kebersihan dan higienitas fasilitas kampus (*Tangibles*). Mendengar hal ini, penulis kemudian meneluri lebih untuk mengetahui akar permasalahan serta penyebab dari ketidakpuasan dan ketidaknyamanan yang terjadi dengan melakukan beberapa wawancara singkat dengan beberapa mahasiswa Cendana. Tujuannya adalah untuk mengetahui lebih detail dari pokok permasalahan yang terjadi dan pendapat mereka mengenai hal tersebut.

Mahasiswa pertama yang sedang berada pada tahun kedua di Politeknik Cendana mengaku bahwa "Sebagian dosen tidak peduli dengan metode yang digunakan untuk mengajar sehingga saya tidak mengerti

jelas apa yang dibahas dan materi yang diberikan merupakan materi yang sudah cukup lama dan tidak terkini sehingga sangat membosankan.”

Mahasiswa kedua yang saat ini sedang berada pada tahun ketiga di Politeknik Cendana mengatakan “Kondisi toilet sangatlah buruk, karena jet shower toilet sudah kian lama rusak dan tidak diperbaiki, bau menyengat dari toilet karena jarang dibersihkan, serta timbun banyak lumut pada kran air dan wastafel membuat saya geli dan tidak nyaman.”

Dari hasil wawancara singkat tersebut, penulis mengetahui bahwa kualitas pelayanan serta fasilitas kampus sangatlah penting terhadap kepuasan dan kenyamanan mahasiswa. Keadaan demikianlah yang melatar belakangi penulis melakukan penelitian yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KENYAMANAN KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS MAHASISWA POLITEKNIK CENDANA ANGGARAN 2020)”**

## **2. KAJIAN PUSTAKA**

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut (Daryanto & Setyobudi, 2019) kepuasan konsumen adalah suatu penilaian emosional dari konsumen setelah konsumen menggunakan produk dimana harapan dan kebutuhan konsumen yang menggunakan terpenuhi.

Menurut (Goetsch & Davis, 1997) mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, lingkungan yang mampu memenuhi dan atau melebihi harapan konsumen.

### **Kenyamanan Konsumen**

Menurut (Syaripudin, 2020) kenyamanan berasal dari kata nyaman yang artinya segar, sehat, sedap, sejuk, enak. Mendapatkan awalan ke- dan akhiran -an yang artinya keadaan nyaman, kesegaran, kesejukan. Kenyamanan dan perasaan nyaman adalah penilaian komprehensif seseorang terhadap lingkungannya.

Menurut (SATRIYO, 2019) konsumen adalah individu yang membeli produk atau jasa untuk dirinya. Konsumen adalah seseorang pengambil keputusan yang mana mempunyai kuasa penuh atas keputusan membeli atau tidak membeli barang atau jasa.

Berdasarkan pendapat dari para ahli yang diuraikan diatas, dapat disimpulkan oleh penulis bahwa kenyamanan adalah penilaian komprehensif atas perasaan aman dan nyaman yang dirasakan oleh orang yang menggunakan produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan.

### **Kepuasan Konsumen**

Menurut (Syaripudin, 2020) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang diterima dengan harapannya.

Menurut (Kotler & Keller, 2021) Menyatakan bahwa kepuasan konsumen atau pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.

Menurut (Indrasari, 2019; Irawan et al., 2022), mengungkapkan kepuasan pelanggan adalah suatu perasaan pelanggan sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi.

## **3. METODE PENELITIAN**

Metode penelitian merupakan serangkaian kegiatan dalam mencari kebenaran suatu studi penelitian, yang diawali dengan suatu pemikiran yang membentuk rumusan masalah sehingga menimbulkan hipotesis awal, dengan dibantu dan persepsi penelitian terdahulu, sehingga penelitian bisa diolah dan dianalisis yang akhirnya membentuk suatu kesimpulan (Sahir, 2021). Dalam penelitian ini, penulis berfokus pada metode kuantitatif asosiatif dimana hubungan yang terjadi bersifat sebab akibat. Dalam kata lain, penulis hanya ingin mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kenyamanan konsumen dalam mempengaruhi kepuasan konsumen (Studi Kasus Mahasiswa Politeknik Cendana Angkatan Tahun 2020).

Menurut (Sugiyono, 2018) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Menurut (Handayani, 2020), teknik pengambilan sampel atau biasa disebut dengan sampling adalah proses menyeleksi sejumlah elemen dari populasi yang diteliti untuk dijadikan sampel, dan memahami berbagai sifat atau karakter dari subjek yang dijadikan sampel, yang nantinya dapat dilakukan generalisasi dari elemen populasi. Dalam penelitian ini, penulis akan mempersempit pengambilan sampel dengan rumus Slovin (Sugiyono, 2018).

Menurut (Sugiyono, 2018) angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Tipe pertanyaan dalam angket dibagi menjadi dua, yaitu: terbuka dan tertutup.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan kuesioner tertutup dan menerapkan skala likert dalam kuesioner. Menurut (Sugiyono, 2018) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Metode pengumpulan data berbasis survei, seperti yang digunakan dalam penelitian ini, sering kali digunakan untuk memperoleh gambaran menyeluruh tentang populasi yang diteliti. Dengan memilih sampel yang representatif secara statistik, metode ini membantu menggeneralisasi hasil penelitian. Rumus yang digunakan dalam metode penelitian ini adalah:

$$Y = a + bX_1 + bX_2 + e$$

Dengan keterangan :

Y = kepuasan konsumen

X<sub>1</sub> = kenyamanan konsumen

X<sub>2</sub> = kualitas pelayanan

a = konstanta

b = Koefisien regresi

e = presentase kesalahan (5%)

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Uji Validitas

Validitas merupakan pengujian yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur yang kita gunakan mampu mengukur apa yang kita ingin ukur dan bukan mengukur yang lain sehingga hasil ukurnya valid. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner yang telah diisi oleh responden. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut secara riil (Ghozali, 2018).

Uji Validitas dapat dikatakan valid apabila signifikan < 0,05 atau 5 % sehingga apabila nilai signifikansinya sebesar 0,05 berarti data tersebut dinyatakan valid.

**Tabel 1 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan, Kenyamanan Konsumen, dan Kepuasan Konsumen**

Variabel	Butir Pertanyaan	rHitung	Hasil
Kualitas Pelayanan (X1)	1	0,770	valid
	2	0,702	valid
	3	0,806	valid
	4	0,500	valid
	5	0,605	valid
	6	0,607	valid
	7	0,702	valid
	8	0,524	valid
	9	0,682	valid
	10	0,748	valid
Kenyamanan Konsumen (X2)	1	0,770	valid
	2	0,780	valid
	3	0,832	valid
	4	0,791	valid
	5	0,861	valid
	6	0,765	valid
Kepuasan Pelanggan (Y)	1	0,886	valid
	2	0,883	valid
	3	0,826	valid

	4	0,838	valid
	5	0,751	valid
	6	0,886	valid

Sumber Data : Diolah SPSS 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa rhitung dari semua butir pertanyaan variable Kualitas Pelayanan (X1), Kenyamanan Konsumen (X2) dan Kepuasan Pelanggan (Y) lebih besar dari 0,5 sehingga semua butir dinyatakan valid.

### Uji Reliabilitas

Menurut (Ghozali, 2018), reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk yang akan diteliti. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu dan tidak ada perubahan.

Butir kuisisioner dikatakan reliabel (layak) jika Cronbach's alpha  $> 0,7$  dan dikatakan tidak reliabel (layak) jika cronbach's alpha  $< 0,7$ .

### Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan, Kenyamanan Konsumen, dan Kepuasan Konsumen

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
Kualitas Pelayanan (X1)	0,862	10
Kenyamanan Konsumen (X2)	0,885	6
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,920	6

Sumber Data : Diolah SPSS 2024

Hasil pengujian pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa item pernyataan kuesioner pada variabel Kualitas Pelayanan (X1) dinyatakan reliabel karena  $0,862 > 0,07$ , Kenyamanan Konsumen (X2) dinyatakan reliabel karena  $0,885 > 0,07$ , dan Kepuasan Pelanggan (Y) dinyatakan reliabel karena  $0,920 > 0,07$ .

### Uji Normalitas

Menurut (Ghozali, 2018) uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel independen dan variabel dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Apabila variabel tidak berdistribusi secara normal maka hasil uji statistik akan mengalami penurunan. Penulis menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* untuk menguji normalitas data.

Tahap-tahap uji normalitas dengan *Kolmogorov-Smirnov* :

- a. Merumuskan hipotesis  
Ho : Data berdistribusi normal  
Ha : Data berdistribusi tidak normal
- b. Kriteria pengujian  
Jika signifikan  $< 0,05$ , maka Ho di tolak  
Jika signifikan  $> 0,05$ , maka Ha di terima
- c. Membuat Kesimpulan

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		51
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.87513372
Most Extreme Differences	Absolute	.125
	Positive	.075
	Negative	-.125
Test Statistic		.125
Asymp. Sig. (2-tailed)		.045 <sup>c</sup>
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.374 <sup>d</sup>
99% Confidence Interval	Lower Bound	.362
	Upper Bound	.386

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

*Sumber Data : Diolah SPSS 2024*

Dari hasil diatas, nilai *Asymp.Sig* (2-tailed) sebesar 0,045 (<0,05), berkesimpulan bahwa data tidak berdistribusi secara normal, karna *P-value* yang didapat lebih kecil dari 0,05. Kemudian peneliti melanjutkan pengujian menggunakan metode *Monte Carlo Sig.* (2-tailed) dengan hasil signifikan 0,386 (>0,05), yang artinya data berdistribusi secara normal, karena nilai *P-value* yang didapat lebih besar dari 0,05 (tingkat kepercayaan statistik 95% atau 0,05).

**Uji Multikolonieritas**

Uji Multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Multikolonieritas bisa dideteksi dengan nilai *tolerance* dan nilai *Variance Inflation Factor (VIF)*. Nilai cut off untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai *tolerance* > 0,10 atau sama dengan *VIF* < 10 (Ghozali, 2018).

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-3.358	1.974		-1.702	.095		
x1	.322	.098	.455	3.301	.002	.246	4.063
x2	.550	.166	.456	3.303	.002	.246	4.063

- a. Dependent Variable: y

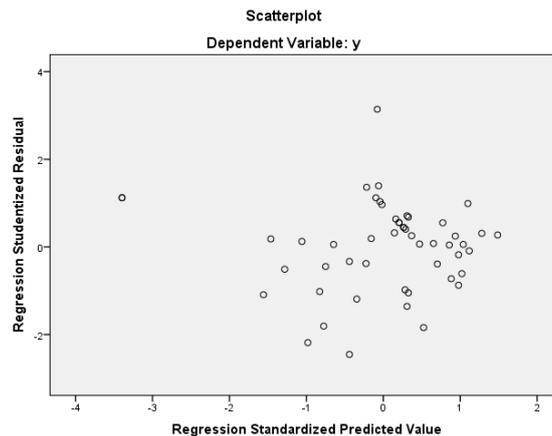
*Sumber Data : Diolah SPSS 2024*

Berdasarkan hasil multikolonieritas diatas, diketahui nilai *tolerance* sebesar 0,246 (> 0,10) dan nilai *VIF* 4,063 (< 10). Maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolonieritas.

**Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas.

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.



*Sumber Data : Diolah SPSS 2024*

Berdasarkan hasil uji Heteroskedastisitas diatas, terlihat bahwa tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

**Uji Korelasi Berganda**

Menurut (Ghozali, 2018) analisis korelasi bertujuan untuk mengukur kekuatan asosiasi (hubungan) linear antara dua variabel.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.880 <sup>a</sup>	.775	.766	2.934	.775	82.760	2	48	.000

a. Predictors: (Constant), x2, x1

*Sumber Data : Diolah SPSS 2024*

Dari Hasil uji korelasi berganda diatas, nilai signifikan F Change sebesar 0.000 (<0,05) maka bisa disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1), kenyamanan konsumen (X2), memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen (Y) secara simultan.

Nilai R (Koefisien Korelasi) sebesar 0.880 maka bisa disimpulkan tingkat hubungan antara kualitas pelayanan (X1) dan kenyamanan konsumen (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y) secara simultan memiliki hubungan yang sangat kuat.

**Uji Koefisien Determinasi**

(Ghozali, 2018) menyatakan bahwa koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.880 <sup>a</sup>	.775	.766	2.934

a. Predictors: (Constant), x2, x1

Sumber Data : Diolah SPSS 2024

Dari perhitungan diatas, dapat dilihat hasil dari R Square = 0,880. Untuk menghitung koefisien determinasi, peneliti menggunakan rumus :

$$D = r^2 \times 100\%$$

$$D = 0,766 \times 100\%$$

$$D = 76,6\%$$

Dari hasil diatas dapat diambil kesimpulan, bahwa variabel kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kenyamanan konsumen sebesar 76,6% dan sisanya 23,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diuji di penelitian ini.

**Uji Regresi Linear Berganda**

(Ghozali, 2018), analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-3.358	1.974		-1.702	.095
X1	.322	.098	.455	3.301	.002
X2	.550	.166	.456	3.303	.002

a. Dependent Variable: Y

Sumber Data : Diolah SPSS 2024

$$Y = \alpha + \beta_1 \cdot X_1 + \beta_2 \cdot X_2 + \epsilon$$

$$Y = -3.358 + 0,322 X_1 + 0,550 X_2 - \epsilon$$

Dari hasil uji diatas, nilai konstanta  $\alpha$  bernilai negatif, yaitu -3,358 artinya apabila kualitas pelayanan X1 dan kenyamanan konsumen X2 sama dengan nol (0) maka kepuasan konsumen akan mengalami penurunan. Nilai koefisien regresi variabel X1 bernilai positif (+) sebesar 0,322 maka bisa diartikan bahwa jika variabel X1 meningkat maka Variabel Y juga akan meningkat, begitu juga sebaliknya. Nilai koefisien regresi variabel X2 bernilai positif sebesar 0,550 maka dapat diartikan bahwa jika variabel X2 meningkat maka Variabel Y juga akan meningkat.

Hasil penelitian ini menunjukkan nilai koefisien regresi kualitas pelayanan (0,322) dan kenyamanan konsumen (0,550); karena  $0,550 > 0,322$  maka kenyamanan konsumen merupakan variabel yang dominan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen

## PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh dari penelitian ini, maka penulis memperoleh temuan sebagai berikut :

1. Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa variabel lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa data berdistribusi normal.
2. Hasil uji multikolonieritas menunjukkan bahwa nilai tolerance sebesar 0,246 ( $> 0,10$ ) dan nilai VIF 4,063 ( $< 10$ ). Maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolonieritas.
3. Hasil uji Heteroskedastisitas diatas, terlihat bahwa tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.
4. Hasil uji korelasi berganda menunjukkan bahwa, Nilai R (Koefisien Korelasi) sebesar 0.880 maka bisa disimpulkan tingkat hubungan antara kualitas pelayanan (X1) dan kenyamanan konsumen (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y) secara simultan memiliki hubungan yang sangat kuat.
5. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan nyaman konsumen sebesar 76,6% dan sisanya 23,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diuji di penelitian ini.
6. Hasil uji regresi linier berganda menunjukkan bahwa, nilai koefisien regresi variabel X1 dan X2 bernilai positif (+) maka bisa diartikan bahwa jika variabel X1 dan X2 meningkat maka Variabel Y juga akan meningkat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto, & Setyobudi, I. (2019). *Konsumen dan Pelayanan Prima* (2nd ed.). Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (1997). Introduction to total quality. *Quality Function Deployment*, 245–279.
- Grismartanti, E. (2010). *Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Full Moon Express Tour And Travel*. Skripsi. Semarang: UniversitasNegri Semarang.
- Handayani, R. (2020). *Metodologi Penelitian Sosial*.
- Hasanah, S. M. (2018). *Pengaruh Pelayanan, Tata Letak dan Kenyamanan Terhadap Keputusan Pembelian pada Indomaret di Jalan Pakisan Bondowoso*. 1–14.
- Indrasari, M. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN*. Unitomo Press.
- Irawan, I., Yuliana, Y., Arwin, A., & Jovando, W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Orang Tua Murid Di IEC, Medan. *INSOLOGI: Jurnal Sains Dan Teknologi*, 1(3), 332–339. <https://doi.org/10.55123/insologi.v1i3.411>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Manajemen pemasaran edisi 13 jilid 2*.
- Martono, M., Arwin, A., Yuliana, Y., Lisa, L., & Hutabarat, F. A. M. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus pada Pengangkutan TS Medan. *Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Informasi (SENSASI)*, 3(1), 411–415. <http://prosiding.seminar-id.com/index.php/sensasi/article/view/609>
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi penelitian*. Penerbit KBM Indonesia.
- SATRIYO, R. (2019). *HUBUNGAN ANTARA SIKAP PENGGUNAAN TERHADAP NIATAN PENGGUNAAN PADA KONSUMEN OVO DI KOTA SURABAYA*. Universitas Muhammadiyah Surabaya.
- Sugiyono. (2018). Prof. Dr. Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta. *Prof. Dr. Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta*.
- Syaripudin, J. (2020). *PENGARUH KEBERSIHAN DAN KENYAMANAN DI PASAR SEGAR PAAL DUA MANADO TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN*.
- Tresiya, D., Djunaidi, D., & Subagyo, H. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan dan kenyamanan terhadap kepuasan konsumen (studi pada perusahaan jasa ojek online go-jek di kota Kediri). *JIMEK: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 1(2), 208–224.
- Yuliana, Y., Arwin, A., Supriyanto, S., Anggraini, D., & Siemin, E. S. (2020). A Study on the Challenges of Organisational Learning in Perguruan Tinggi Cendana, Medan-Indonesia. *ICASI 2020: Proceedings of the 3rd International Conference on Advance & Scientific Innovation, ICASI 2020, 20 June 2020, Medan, Indonesia*, 129. <https://doi.org/https://eudl.eu/doi/10.4108/eai.20-6-2020.2300693>