

## Pengaruh Ketersediaan Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Warnet Golden

**Rikhardus Bria Seran**

*Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Timor  
rikhardseran@yahoo.com*

**Nurul Huda**

*Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Timor  
hudaleres@gmail.com*

### Abstrak

*Pengaruh Ketersediaan Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warnet Golden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer yang bersumber dari kuesioner yang disebar kepada 300 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah kuantitatif dan kualitatif, bersifat kuantitatif karena data yang didapatkan adalah hasil menyebarkan kuesioner kepada konsumen warnet Golden. Kemudian bersifat kualitatif karena data tersebut diolah menjadi sebuah hasil pemahaman dan analisis serta ditambahkan dengan hasil penelitian dan artikel yang telah ada sebelumnya. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi sederhana dan analisis regresi linear berganda. Hasil analisis regresi sederhana bahwa besarnya koefisien (R) variabel ketersediaan fasilitas terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,490 yang artinya bahwa hubungan ketersediaan fasilitas terhadap kepuasan konsumen mempunyai hubungan sangat kuat dan besar koefisien regresi (R) variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,390 yang artinya bahwa hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen mempunyai hubungan lemah sedangkan hasil analisis regresi linear berganda bahwa besarnya nilai koefisien (R) variabel ketersediaan fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,491 yang artinya bahwa hubungan ketersediaan fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen mempunyai hubungan yang sangat kuat.*

**Kata Kunci:** *Ketersediaan Fasilitas, kualitas Pelayanan dan Kepuasan konsumen.*

### Pendahuluan

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi semakin maju, mendorong tumbuhnya dunia usaha yang kian banyak demikian persaingan pasar semakin ketat. Oleh karena itu perusahaan dituntut Adanya sistem pemasaran yang baik pada setiap perusahaan, baik yang bergerak dalam bidang industri maupun jasa. Menurut Kotler dan Philip (2001) bahwa salah satu sarana bagi perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Agar tujuan tersebut tercapai maka setiap perusahaan harus berupaya menghasilkan dan menyampaikan barang atau jasa yang diinginkan konsumen dengan memberikan pelayanan yang menyenangkan didukung oleh fasilitas yang menunjang melalui pelayanan yang baik perusahaan dapat mempertahankan konsumen yang adadan dapat juga memperoleh konsumen baru. Kualitas pelayanan sangat penting pada perusahaan jasa. Kualitas pelayanan terbaik merupakan suatu profit strategi untuk meningkatkan lebih banyak konsumen baru, mempertahankan konsumen yang ada serta menciptakan

keunggulan khusus yang tidak hanya bersaing dari segi harga. Apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan baik, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Citra kualitas yang baik tidak berdasarkan atas persepsi penyedia layanan melainkan berdasarkan atas persepsi pelanggan.

Menurut Amtanu (2010) Kualitas pelayanan dapat digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dan perbandingan antara harapan dengan kinerja. Menurut Mahendra & Soni (2014), Kualitas Layanan adalah totalitas fitur dan karakter suatu produk atau pelayanan yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu penyajian produk atau jasa yang sesuai dengan standar perusahaan dan diupayakan dalam penyampaian produk dan jasa tersebut sama dengan apa yang diharapkan pelanggan.

Perkembangan zaman menuntut gaya hidup masyarakat meningkat terhadap penggunaan barang dan jasa dalam memenuhi kebutuhannya salah satu jasa dari teknologi informasi yang telah dimanfaatkan masyarakat dengan menggunakan internet dalam memperoleh informasi yang diinginkan melalui perusahaan kecil jasa layanan informasi. Warnet merupakan salah satu perusahaan kecil yang bergerak dalam bidang layanan jasa informasi yang merupakan komponen bagi perkembangan sektor informasi. Warnet merupakan sektor informasi yang cukup pesat dengan jumlah yang beraneka ragam, berarti usaha ini sangatlah menjanjikan. Salah satu jasa dari teknologi informasi yang banyak digunakan masyarakat dengan menggunakan sarana internet melalui perusahaan kecil jasa layanan informasi misalnya warung internet (warnet). Warnet merupakan salah satu perusahaan kecil yang bergerak dalam bidang layanan jasa informasi internet dalam satu komponen perkembangan sektor informasi. Usaha ini mempunyai perkembangan yang cukup pesat yang semakin marak jumlahnya berarti usaha ini sangatlah menjanjikan.

Di wilayah Kabupaten TTU telah banyak bermunculan warnet yang menandakan bahwa pesaing antar warnet semakin kompetitif sehingga harus menjaga keberadaan warnet. Salah satu warnet sangat strategis yang berada dekat Unimor adalah warnet Golden. Pengunjung warnet Golden adalah mahasiswa Unimor, mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Patoral dan Siswa Sekolah Menengah yang melakukan pembelian ulang jasa internet pada warnet Golden. Data jumlah konsumen pada warnet Golden 2012 sampai 2013 berfluktuatif yaitu jumlah konsumen warnet Golden meningkat di tahun 2012 13.119 konsumen dan menurun di di tahun 2013 7.891 konsumen. Hal ini terjadi karena bermunculan warnet di sekitar BTN, ketersediaan fasilitas seperti, ruangan sempit yang tidak dilengkapi dengan pendingin ruangan, tidak tersedianya tempat parkir untuk

kendaraan, dan sering ditemukan komputer yang tidak berfungsi. Selain itu konsumen merasa kurang dalam pelayanan di warnet Golden ditemukan karyawannya yang tidak mampu mengatasi masalah yang dihadapi konsumen ketika menggunakan jasa warnet Golden. Hal ini perlu di perhatikan pemilik jasa warnet Golden, perlu pembenahan di bidang Sumber Daya Manusia pada perekrutan karyawan sesuai besik ilmudan ketrampilan di bagian teknologi informatika. Masalah ini berakibat pada jumlah pengguna jasa warnet Golden berkurang sehingga mempengaruhi keuangan (rugi) warnet Golden. Oleh karena itu kinerja (*performance*), ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), keadaan (*reability*), kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to spesification*), daya tahan (*durability*), estetika dan kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*) antara lain dengan memberikan pelayanan dan fasilitas yang optimal, agar konsumen yang menikmati jasa warnet Golden akan kembali memakai kembali jasa yang telah diberikan.

Menurut Gulla R. (2012), kepuasan pelanggan merupakan ukuran kinerja "*produk total*" sebuah organisasi dibandingkan serangkaian keperluan pelanggan (*customer requirements*). Prinsip dasar yang melandasi pentingnya pengukuran kepuasan pelanggan adalah "*doing best what matters most to customers*" (melakukan aspek - aspek yang terbaik, terpenting bagi pelanggan" Kepuasan konsumen merupakan hal penting untuk diteliti, karena hal itu merupakan salah satu alasan konsumen untuk melakukan pembelian ulang jasa internet pada Warnet Golden. Apabila kinerja yang dihasilkan tidak sesuai dengan harapan konsumen akan merasa tidak puas sehingga tidak akan melakukan pembelian ulang dan bahkan tidak merekomendasikan kepada konsumen lain. Oleh karena itu ciptakan kepuasan konsumen dengan memberikan manfaat dengan, menciptakan hubungan baik antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi kepada kepada konsumen lain. Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti berkeinginan mengadakan penelitian tentang "*Pengaruh Ketersediaan Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warnet Golden*".

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui: (1) pengaruh ketersediaan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Warnet Golden, (2) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Warnet Golden, (3) pengaruh ketersediaan fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Warnet Golden.

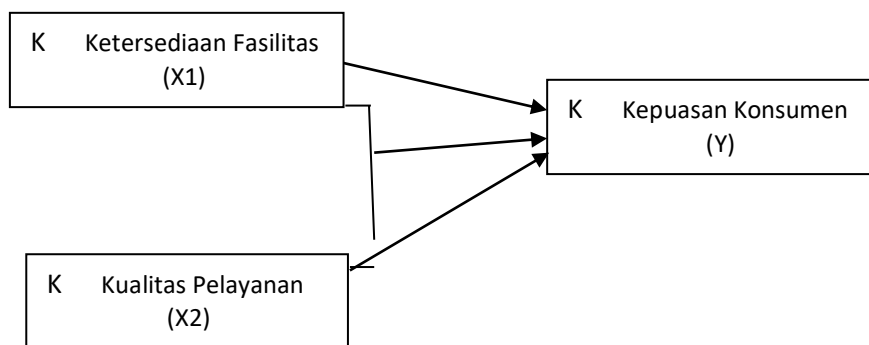
Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

(1) Terdapat pengaruh ketersediaan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Warnet Golden, (2) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan

konsumen pada Warnet Golden, (3) pengaruh ketersediaan fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Warnet Golden.

Metode analisis data yang digunakan adalah kuantitatif dan kualitatif, bersifat kuantitatif karena data yang didapatkan adalah hasil menyebarkan kuesioner kepada konsumen warnet Golden. Kemudian bersifat kualitatif karena data tersebut diolah menjadi sebuah hasil pemahaman dan analisis serta ditambahkan dengan hasil penelitian dan artikel yangtelah ada sebelumnya. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi sederhana dan analisis regresi linear berganda. Untuk memudahkan pembaca maka nampak kerangka pikir digambar 1 dibawah ini.

**Gambar 1. Kerangka Berpikir**



**Metode**

Teknik pengambilan data menggunakan teknik koesioner dan wawancara kepada para pelanggan Warnet Golden. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang membeli ulang jasa Warnet Golden sedangkan jumlah sampel yang dijadikan responden dalam penelitian ini berjumlah adalah 300 orang. Alat analisis yang digunakan regresi sederhana adalah untuk mengetahui pengaruh ketersediaan fasilitas (X1) terhadap kepuasan (Y) dan pengaruh kualitas pelayanan (X2) kepuasan (Y) dan regresi linear untuk mengetahui pengaruh ketersediaan fasilitas (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan (Y).

**Hasil Pembahasan**

**1. Hasil Uji Instrumen**

Hasil pengujian instrumen uji validitas menyatakan seluruh item pertanyaan dinyatakan valid sehingga intrumen penelitian dapat dianalisis. Berdasarkan uji reliabilitas, seluruh instrumen reliabel sehingga instrumen dapat dianalisis.

**a) Variabel ketersediaan fasilitas**

Hasil analisis uji validitas menunjukkan nilai *corrected item-total correlation* untuk masing-masing item pertanyaan lebih besar dari 0,5 artinya tiga item pertanyaan pada variabel fasilitas ( $X_1$ ) dinyatakan valid. Uji reabilitas menunjukkan angka koefisien *cronbach's alpha*  $0.733 > 0,5$  sehingga instrumen ini dikatakan realibel. Dapat disimpulkan bahwa item pernyataan yang digunakan pada variabel ini valid dan realibel.

**b) Variabel kualitas pelayanan**

Hasil analisis uji validitas menunjukkan nilai *corrected item-total correlation* untuk masing-masing item pertanyaan lebih besar dari 0,5 artinya tiga item pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) dinyatakan valid. Uji reabilitas menunjukkan angka koefisien *cronbach's alpha*  $0.798 > 0,5$  sehingga instrumen ini dikatakan realibel. Dapat disimpulkan bahwa item pernyataan yang digunakan pada variabel ini valid dan realibel.

**c) Variabel kepuasan konsumen**

Hasil analisis uji validitas menunjukkan nilai *corrected item-total correlation* untuk masing-masing item pertanyaan lebih besar dari 0,5 artinya tiga item pertanyaan pada variabel kepuasan konsumen (Y) dinyatakan valid. Uji reabilitas menunjukkan angka koefisien *cronbach's alpha*  $0.819 > 0,5$  sehingga instrumen ini dikatakan realibel. Dapat disimpulkan bahwa item pernyataan yang digunakan pada variabel ini valid dan realibel.

**2. Hasil Analisis Statistik Inferensial**

**a. Analisis Regresi Linear Sederhana**

➤ **Analisis pengaruh ketersediaan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Warnet Golden.**

Untuk mengetahui pengaruh antara variabel ketersediaan fasilitas ( $X_1$ ) terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Warnet Golden dapat digunakan alat analisis regresi linear sederhana dengan bantuan SPSS.16.0 For Windows. Besarnya nilai regresi antara variabel ketersediaan fasilitas ( $X_1$ ) terhadap kepuasan konsumen pada Warnet Golden (Y) adalah sebagai berikut;

$$Y = b_a + b_1 X_1 + \epsilon$$

$$Y = 0,833 + 0,600 (X_1) + \epsilon$$

$$(0,000) (0,000)$$

Nilai  $b_a = 0,833$  ini menjelaskan bahwa jika tidak ada perubahan pada variabel ketersediaan fasilitas, maka nilai variabel kepuasan konsumen adalah sebesar 0,833. Tetapi jika ada penambahan pada variabel ketersediaan fasilitas ( $X_1$ ) 1 satuan, maka kepuasan konsumen bertambah sebesar 0,600. Besarnya

koefisien (R) variabel ketersediaan fasilitas terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,490 yang artinya bahwa hubungan ketersediaan fasilitas terhadap kepuasan konsumen mempunyai hubungan sangat kuat.

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) menjelaskan tentang nilai variabel fasilitas ( $X_1$ ) ditentukan oleh variabel kepuasan konsumen (Y) pada Warnet Golden. Dari hasil analisis determinasi ( $R^2$ ) diperoleh nilai 0,241 artinya bahwa besarnya variabel kepuasan konsumen (Y) pada Warnet Golden dipengaruhi oleh variabel ketersediaan fasilitas ( $X_1$ ) sebesar 0,241 persen dan sisanya sebesar 97,59 persen dipengaruhi oleh variabel variabel (X) lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Hal ini dapat dijelaskan bahwa nilai pada variabel ketersediaan fasilitas ( $X_1$ ) sangat mempengaruhi variasi nilai kepuasan konsumen (Y) pada Warnet Golden. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada warnet Golden kurang dalam hal kinerja karyawan sangat rendah. hal ini disebabkan karena mengalami keadaan yang kurang nyaman antara lain; ruangan sempit yang tidak dilengkapi dengan pendingin ruangan, tidak tersedianya tempat parkir untuk kendaraan, dan sering ditemukan komputer yang tidak berfungsi sehingga berpengaruh kepada kepuasan konsumen.

➤ **Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Warnet Golden.**

Untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Warnet Golden dapat digunakan alat analisis regresi linear sederhana dengan bantuan SPSS.16.0 For Windows. Besarnya nilai regresi antara variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan konsumen pada Warnet Golden (Y) adalah sebagai berikut;

$$Y = b_a + b_2 X_2 + \epsilon$$

$$Y = 1,171 + 0,392 (X_1) + \epsilon$$

(0,000) (0,000)

Nilai  $b_a = 1,171$  ini menjelaskan bahwa jika tidak ada perubahan pada variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ), maka nilai variabel kepuasan konsumen adalah sebesar 0,392. Tetapi jika ada penambahan pada variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) 1 satuan, maka kepuasan konsumen bertambah sebesar 0,392. Besarnya koefisien (R) variabel ketersediaan fasilitas terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,390 yang artinya bahwa hubungan ketersediaan fasilitas terhadap kepuasan konsumen mempunyai hubungan melemah.

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) menjelaskan tentang nilai variabel kepuasan konsumen (Y) di tentukan oleh variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ). Dari hasil analisis determinasi ( $R^2$ ) diperoleh nilai 0,149 artinya bahwa besarnya variabel kepuasan konsumen (Y) pada Warnet Golden dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) sebesar 14,9 persen dan sisanya sebesar 85,1 persen dipengaruhi oleh variabel variabel (X) lain yang tidak dimasukkan dalam model

penelitian ini. Hal ini dapat dijelaskan bahwa nilai pada variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) sangat dipengaruhi variasi nilai kepuasan konsumen ( $Y$ ) pada Warnet Golden. Dengan demikian dapat disimpulkan ditemukan karyawannya yang tidak mampu mengatasi masalah yang dihadapi konsumen ketika menggunakan jasa warnet Golden. Hal ini perlu di perhatikan pemilik jasa warnet Golden, perlu pembenahan di bidang Sumber Daya Manusia pada perekrutan karyawan sesuai besik ilmu dan ketrampilan di bagian teknologi informatika.

#### b. Analisis Regresi Linear Berganda

##### ➤ Analisis pengaruh ketersediaan fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Warnet Golden.

Untuk mengetahui pengaruh variabel ketersediaan fasilitas ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ) pada Warnet Golden secara bersama-sama. alat analisis regresi linear berganda dengan bantuan SPSS.16.0 For Windows. Besarnya nilai regresi antara variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan konsumen pada Warnet Golden ( $Y$ ) adalah sebagai berikut;

$$Y = b_a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + \epsilon$$

$$Y = 0,842 + 0,642(X_1) + 0,641 + -0,42(X_2) + \epsilon$$

(0,000)    (0,000)

- a. Konstanta sebesar 0,842 artinya jika variabel ketersediaan fasilitas ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) nilainya adalah 0, maka terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ) pada Warnet Golden nilainya sebesar 0,842.
- b. Koefisien regresi variabel ketersediaan fasilitas ( $X_1$ ) sebesar 0,642, artinya jika variabel independen lainnya nilainya tetap dan ketersediaan fasilitas ( $X_1$ ) mengalami kenaikan satu satuan maka kepuasan konsumen ( $Y$ ) akan mengalami peningkatan sebesar 0,642. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan antara variabel ketersediaan fasilitas ( $X_1$ ) dan kepuasan konsumen ( $Y$ ), artinya semakin naik ketersediaan fasilitas ( $X_1$ ) maka semakin meningkat kepuasan konsumen ( $Y$ ).
- c. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) sebesar -0,042, artinya jika variabel independen lainnya nilainya tetap dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) mengalami kenaikan satu satuan maka kepuasan konsumen ( $Y$ ) akan mengalami penurunan sebesar -0,042. Koefisien bernilai negatif artinya terjadi hubungan negatif antara variabel ketersediaan fasilitas ( $X_1$ ) dan kepuasan konsumen ( $Y$ ), semakin naik kualitas pelayanan ( $X_2$ ) maka semakin menurun kepuasan konsumen ( $Y$ ).

Besarnya koefisien regresi (R) variabel ketersediaan fasilitas ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan konsumen (Y) nilainya sebesar 0,241 yang artinya bahwa hubungan antara ) variabel ketersediaan fasilitas ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Warnet Golden mempunyai hubungan yang kuat.

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) menjelaskan tentang nilai kepuasan konsumen (Y) ditentukan oleh nilai variabel ketersediaan fasilitas ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ). Dari hasil analisis determinasi ( $R^2$ ) diperoleh nilai 0,236 artinya bahwa besarnya variabel kepuasan konsumen (Y) dipengaruhi oleh variabel ketersediaan fasilitas ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) sebesar 2,36 persen dan sisanya sebesar 97,64 persen dipengaruhi oleh variabel variabel (X) lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka disimpulkan sebagai berikut: Hasil penelitian regresi sederhana di ketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel pengaruh ketersediaan fasilitas ( $X_1$ ) terhadap kepuasan (Y) mempunyai hubungan yang kuat dan ketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan ( $X_2$ ) kepuasan (Y) mempunyai hubungan yang kuat serta hasil penelitian regresi berganda di ketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pengaruh ketersediaan fasilitas ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan (Y) mempunyai hubungan yang kuat.

## Daftar Pustaka

- Amtanu. 2012. *Studi tentang Kualitas Pelayanan Pengawai pada Kantor Kelurahan Nunmaffo Kecamatan Insana Kab. TTU*. Skripsi; FE Unimor. Kefamenanu.
- Kotler dan Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan Implementasi dan kontrol*. Jakarta: PT.Prehallindo.
- Mahendra, Sony. (2014), *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Honda Beat*, Jurnal Ilmu Manajemen, Vol 2, No 1.
- Rendy Gulla, Sem George Oroh dan Ferdy Roring. *Analisis Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Manado Grace Inn*. Jurnal EMBA, Vol. 3 No.1 Maret 2015.