

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DI DEA MODIS YOGYAKARTA**

**Licia Dwi Nurmalia Sari<sup>1</sup>, Rina Setyaningsih<sup>2</sup>, Enggar Kartikasari<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Pendidikan Vokasional Kesejahteraan Keluarga

<sup>2</sup>Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta

E- mail: [liciadwi22@gmail.com](mailto:liciadwi22@gmail.com)

INFO ARTIKEL

**Sejarah Artikel**

Diterima:

2 September 2024;

Diperbaiki:

10 November 2024;

Diterima:

1 Desember 2024

Tersedia daring:

21 Desember 2024.

**Kata kunci**

**Batik**

**Jumputan**

**Kepuasan pelanggan**

**Kualitas Pelayanan**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) kualitas pelayanan di Batik dan Jumputan Dea Modis, 2) kepuasan pelanggan di Batik dan Jumputan Dea Modis, 3) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Batik dan Jumputan Dea Modis. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dengan populasi 109 dan sampel penelitian sebanyak 52 responden menggunakan teknik *accidental sampling* dengan rumus *slovin*. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dan dokumentasi. Hasil uji validitas variabel pelayanan dari 15 pertanyaan dinyatakan valid dan variabel kepuasan konsumen sebanyak 9 pertanyaan dinyatakan valid. Hasil uji reliabilitas dinyatakan reliabel dengan nilai variabel 0,91 dan variabel  $0,86 > sig\ 0,6$ . Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis korelasi yaitu dengan *mean*, *median*, *modus* dan standar deviasi. Uji hipotesis menggunakan korelasi *product moment* yang didahului dengan uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas dan linieritas. 1) Kualitas pelayanan termasuk dalam kategori tinggi dengan presentase sebesar 90%. 2) Kepuasan pelanggan termasuk dalam kategori tinggi dengan presentase 87%. 3) Pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai  $r_{hitung} = 0,664 > r_{tabel} = 0,263$  dan nilai koefisien determinasi sebesar 0,442, yang berarti variabel kualitas pelayanan menyumbangkan sebanyak 44,2% terhadap kepuasan pelanggan.

## PENDAHULUAN

Teknik ikat celup diperkenalkan ke Nusantara oleh orang-orang melalui misi perdagangan, teknik ini mendapat perhatian besar terutama karena keindahan ragam hiasnya dalam rangkaian warna yang menawan. Penggunaan teknik ikat celup ini antara lain di Sumatera, khususnya Palembang, Kalimantan Selatan, Jawa, dan Bali. Umumnya teknik yang dilakukan disetiap daerah dan Negara memiliki kesamaan, yaitu menggunakan alat-alat seperti tali, rafia, jarum, benang dan zat pewarna. Kain yang digunakan diikat atau dijahit dan dikerut dengan menggunakan tali. Ada dua teknik membuat jumputan yaitu teknik ikat dan teknik jahitan, benang yang digunakan untuk mengikat kain sebaiknya merupakan benang tebal dan kuat sehingga menghalangi warna masuk kain, benang yang dipakai seperti benang plastik atau sintesis, benang jins, atau benang sepatu [1]. Persaingan dalam usaha semakin ketat, sehingga perlu adanya pelayanan yang baik menjadi salah satu faktor kunci dalam mempertahankan pelanggan dan meningkatkan daya saing bisnis. Kualitas pelayanan yang memuaskan akan membuat pelanggan berkunjung kembali. Kualitas produk dapat menjadi dampak positif yang membangun rasa kepercayaan pelanggan.

Dea Modis merupakan salah satu usaha yang berfokus pada pembuatan dan penjualan produk-produk tekstil, terutama jumputan. Pelanggan dalam menentukan pilihannya tentu akan memilih yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya serta yang dapat membuat mereka merasa puas kemudian memutuskan untuk terus membeli produk tersebut. Pelanggan cenderung menyukai produk yang menawarkan kualitas, kinerja, atau fitur inovatif yang terbaik[2]. Kepuasan pelanggan merupakan indikator penting yang mencerminkan sejauh mana tingkat pelayanan yang disediakan oleh suatu perusahaan memenuhi ekspektasi serta kebutuhan konsumennya. Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan, semakin besar kemungkinan mereka untuk menjadikan perusahaan tersebut sebagai pelanggan setia dan memberikan rekomendasi positif kepada orang lain. Kesuksesan Dea Modis bukan hanya dapat diukur dari segi keuangan, melainkan juga dari sejauh mana pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima.

Kualitas pelayanan bisa mencakup berbagai elemen, seperti responsif terhadap kebutuhan pelanggan, mutu produk, komunikasi yang efisien, serta kelancaran dalam proses pembelian. Pandangan yang dimiliki oleh pelanggan dalam jangka panjang dan merupakan penilaian berdasarkan pemahaman mereka terhadap pemberian jasa [3]. Berbagai produk yang terdapat di Batik dan Jumputan Dea Modis seperti kain jumputan, batik lukis, tas, sandal, slendang, dan mukenah travel, bahkan mereka juga menyediakan pembuatan seragam. Produksi motif pada Batik dan Jumputan Dea Modis tidak banyak, setiap motif yang dibuat hanya beberapa potong untuk membuat produk menjadi *limited edition* dan citra Batik dan Jumputan Dea modis tetap dikenal, sehingga mendapatkan kepuasan pelanggan. Motif yang dibuat pun berdasarkan dengan keadaan lingkungan sekitar sehingga menjadi ciri khas pada Batik dan Jumputan Dea Modis.

Hasil observasi di Batik dan Jumputan Dea Modis, lokasi berada dalam daerah perumahan, ini dapat menyulitkan calon pelanggan untuk menemukannya, sehingga dapat

mengurangi potensi pertumbuhan bisnis. Kurangnya pegawai dapat menghambat kapasitas Batik dan Jumputan Dea Modis untuk memberikan pelayanan yang responsif dan berkualitas pelanggan. Pelanggan harus bersabar lebih lama untuk mendapatkan bantuan atau informasi yang mereka butuhkan. Hal ini dapat berdampak pada pengalaman berbelanja, menyebabkan potensi pelanggan beralih ke alternatif lain yang lebih efisien.

Kepuasan pelanggan ditujukan untuk memenuhi dan melebihi harapan, keinginan, dan kebutuhan terhadap produk atau layanan yang mereka beli. Kepuasan pelanggan sangat penting dalam bisnis karena memiliki dampak yang signifikan terhadap kesuksesan jangka panjang suatu usaha. Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk dan harapannya[4]. Kepuasan pelanggan harus diutamakan untuk menciptakan kualitas suatu tempat usaha dalam melakukan pelayanan sehingga pelanggan akan memiliki kepercayaan. Kepuasan pelanggan tergantung pada persepsi kinerja produk relatif terhadap harapan pembeli. Jika kinerja produk jauh dari harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja sesuai harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas atau senang[5].

Indikator kepuasan pelanggan menjadi salah satu hal yang penting dalam pengelolaan suatu usaha dan merupakan metrik atau tanda-tanda yang digunakan untuk mengukur sejauh mana pelanggan puas dengan produk atau layanan yang mereka terima dari suatu perusahaan. Terdapat beberapa indikator untuk mengukur kepuasan yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasikan[6].

Menambahkan aspek kualitas pelayanan untuk memberikan kesan dan pengalaman kepada pelanggan yang berkunjung. Kualitas pelayanan adalah pandangan yang dimiliki oleh pelanggan dalam jangka panjang dan merupakan penilaian berdasarkan pemahaman mereka terhadap pemberian jasa[7]. Kualitas pelayanan memenuhi kebutuhan dan preferensi pelanggan, dengan mengkomunikasikan dan menyampaikan layanan tersebut dengan cara yang sesuai, sehingga dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan. Kualitas layanan merupakan usaha untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi pelanggan yang dilakukan dengan cara yang sesuai untuk mencocokkan harapan pelanggan[8].

Indikator kualitas pelayanan merupakan parameter atau metrik yang digunakan untuk mengukur sejauh mana pelayanan suatu organisasi atau bisnis memenuhi standar yang telah ditetapkan. Indikator kualitas pelayanan digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, efisiensi operasional, dan kinerja keseluruhan. Ref [9] menunjukkan terdapat lima indikator kualitas pelayanan antara lain: "1) keandalan (*reliability*), 2) ketanggapan (*responsiveness*), 3) jaminan (*assurance*), 4) empati (*empathy*) dan 5) berwujud (*tangibles*).

## METODE

Penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Dea Modis adalah penelitian yang berjenis deskriptif kuantitatif serta data yang dikumpulkan yaitu dengan menyebarkan kuesioner melalui *google form* dengan link <https://rb.gy/yukyww4>. Populasi dalam penelitian ini yaitu pelanggan Dea Modis Yogyakarta yang datang pada tanggal 9-23 November 2023. Sampel dalam penelitian ini yaitu 52 orang dengan menggunakan teknik *accidental sampling* untuk menentukan sampel. *Accidental sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan cara memilih siapa yang kebetulan dijumpai [10]. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan kuesioner. Peneliti menggunakan skala *likert* pada kuesioner yang

menyajikan empat pilihan jawaban mulai dari skala setuju ke tidak setuju. Uji coba instrumen dilakukan dengan 30 responden yang diuji menggunakan rumus *product moment* dengan hasil 0,361 dimana semua pernyataan valid karena  $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ . Uji reliabilitas menggunakan rumus *Cronbach's Alpha* dengan hasil yang di peroleh pada kualitas pelayanan = 0,91 dan hasil dari kepuasan pelanggan= 0,86. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan uji hipotesis menggunakan uji korelasi *product moment* yang didahului uji persyaratan analisis, yaitu uji normalitas dan linieritas.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil rangkuman data penelitian dapat dilihat pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Rangkuman Data Penelitian

Variabel	Skor Observasi				Med	Mo	Skor Ideal			
	Skor Min	Skor Max	Mean	S			Skor Min	Skor Max	Mean	SD
X	45	60	52,7	4,	53,5	55	15	60	37,5	7,5
Y	26	36	31,7	3,	31	30	9	36	22,5	4,5

Hasil perhitungan deskripsi skor observasi dideskripsikan melalui tabel kategori skor sebagai berikut:

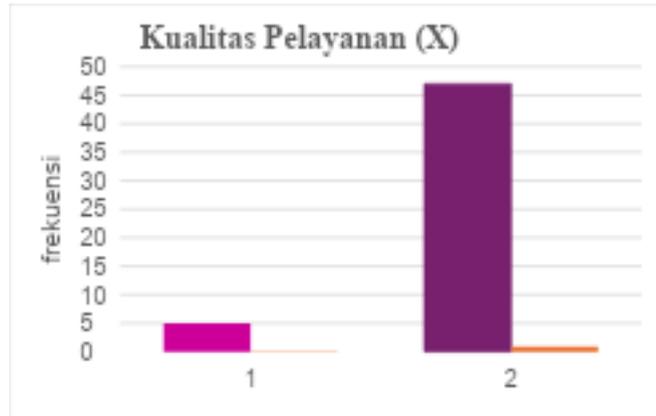
Kualitas Pelayanan (X)

Rangkuman hasil perhitungan kategori variabel ualitas pelayanan (X) selengkapnya dapat dilihat pada tabel 2 berikut

Tabel 2 Kategori Kualitas Pelayanan

N0	Kategori	Interval	Frekuensi	Relatif
1	Sedang	31-45	5	10%
2	Tinggi	46-60	47	90%
Total			52	100%

Berdasarkan data dalam Tabel 2, dapat diketahui bahwa dari sebanyak 52 responden penelitian terdapat 47 responden (90%) yang menerima kualitas pelayanan dalam kategori tinggi, kemudian 5 responden (10%) yang menerima kualitas pelayanan dalam kategori sedang. Uraian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Dea Modis Yogyakarta berada dalam kategori tinggi sebesar 90%. Penjelasan tambahan mengenai tabel 2 pada histogram gambar 1 berikut.



Gambar 1. Histogram Kategori Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan Dea Modis dalam kategori tinggi dengan frekuensi relatif 90%. Berdasarkan analisis data, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dalam kategori tinggi dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh Dea Modis dilakukan dengan baik. Hasil data yang telah diolah menunjukkan, terdapat 52 responden dengan kategori tinggi sebesar 90% dan kategori sedang sebesar 10%. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Batik dan Jumputan Dea Modis Yogyakarta, termasuk dalam kategori cukup, dengan frekuensi 47 responden dan relatif 90%. Kualitas pelayanan berpengaruh cukup baik dalam memberikan pelanggan rasa puas setelah berkunjung[11].

Kualitas pelayanan yang tinggi diberikan oleh Batik dan Jumputan Dea Modis Yogyakarta memberikan kesan yang baik pada pelanggan, sehingga dapat membuat pelanggan kembali lagi atau menyarankan produk yang ada. pelayanan memegang peranan yang sangat penting, apakah konsumen telah puas atau belum, seperti dalam hal keramahan, kehandalan, kecepatan dan pemberian informasi yang lengkap dan akurat. Pelayanan tamu yang dilakukan secara ramah dan cepat membuat tamu merasa dihormati dan dihargai[12]. Kualitas pelayanan merupakan interaksi antara pelanggan dan suatu usaha dengan maksud untuk memenuhi kepuasan terhadap produk dan layanan yang diberikan. Kepuasan pelanggan akan berdampak sangat signifikan terhadap suatu keberlangsungan usaha jangka panjang.

#### Kepuasan Pelanggan (Y)

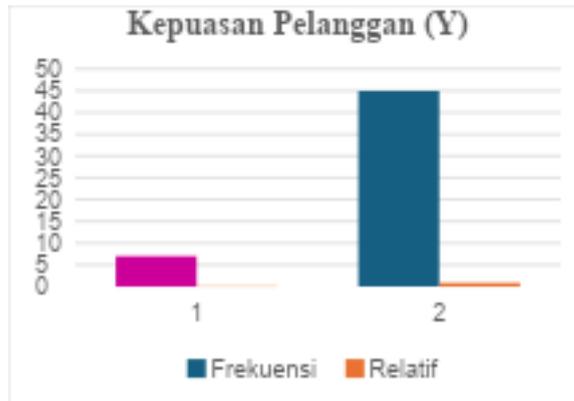
Hasil kategori data hasil kepuasan pelanggan selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Kategori Kepuasan Pelanggan

N0	Kategori	Interval	Frekuensi	Relatif
1	Sedang	19-27	7	13%
2	Tinggi	28-36	45	87%
	Total		52	100%

Berdasarkan data dalam Tabel 3, dapat diketahui bahwa dari sebanyak 52 responden penelitian terdapat 45 responden (87%) yang menerima kualitas pelayanan dalam kategori tinggi, kemudian 7 responden (13%) yang menerima kualitas pelayanan dalam kategori sedang. Uraian ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan

pelanggan di Dea Modis Yogyakarta berada dalam kategori tinggi sebesar 87%. Penjelasan tambahan mengenai tabel 2 kategori histogram pada Gambar 2 berikut.



Gambar 2. Histogram Kategori Kepuasan Pelanggan

Hasil dari data yang telah diolah menunjukkan, terdapat 52 responden dengan kategori tinggi sebesar 87% dan kategori cukup sebesar 13%,. Ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan di Batik dan Jumputan Dea Modis Yogyakarta, termasuk dalam kategori tinggi, dengan 28-36 dengan frekuensi 45 dan relatif 87%. Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama bagi penyedia produk, baik barang maupun jasa, karena memberikan keuntungan bagi mereka. Pelanggan merasa puas dari pengalaman yang sudah dirasakannya dan menimbulkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang di lakukan[13].

Pelanggan dapat menyampaikan penilaian mereka mengenai produk atau layanan yang diterima untuk mencapai kepuasan mereka, baik melalui kritik dan saran kepada

Variabel	r hitung (r <sub>xy</sub> )	r table (N = 52, a = 5%)	Koefisien Determinan (R <sup>2</sup> )	Keterangan
X → Y	0,664	0,273	0,442	Ada pengaruh r hitung > r tabel

penyedia layanan atau dengan cara mengapresiasi melalui pembelian ulang dan menikmati produk yang ditawarkan. Kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang dapat dijadikan sebagai evaluasi yang utama terhadap kualitas pelayanan baik jasa dan barang oleh produsen atau perusahaan[14].Pelanggan yang puas bersedia mempromosikan atau merekomendasikan produk kepada orang lain untuk menunjukkan tingkat kepuasan mereka. kepuasan pelanggan merupakan kunci dalam mengembangkan usaha sehingga dengan memperbaiki, meningkatkan, dan mempertahankan kualitas produk diharapkan mampu menciptakan produk yang sesuai harapan pelanggan[15].

#### Diskusi

Hubungan pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan di Dea Modis. Pengujian hipotesis menggunakan teknik analisis korelasi *Product Moment*. Hasil pengujian hipotesis dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Data Uji Hipotesis

Pada Tabel 4 di atas diperoleh kualitas pelayanan di Dea Modis Yogyakarta memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini terlihat dari nilai  $r$  hitung sebesar 0,664 yang lebih tinggi dari  $r$  tabel sebesar 0,263, menunjukkan adanya pengaruh positif. Koefisien determinasi mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan (X) memberikan kontribusi sebesar 44,2% terhadap kepuasan pelanggan (Y), sementara 55,8%, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan yang menerima layanan mengharapkan tingkat keunggulan yang konsisten dari setiap jasa yang mereka terima. Jika layanan yang diberikan melampaui harapan mereka, maka kualitas layanan tersebut akan dipersepsikan secara ideal oleh pelanggan [16]. Pengujian *responsiveness reliability, assurance, tangible, empathy, reliability* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen [17]. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Dea Modis Yogyakarta. Semakin baik kualitas pelayanan, maka akan meningkat pula kepuasan pelanggan, sehingga memperkuat loyalitas pelanggan dan reputasi di pasar. Fokus pada peningkatan kualitas pelayanan adalah strategi yang sangat penting untuk keberhasilan jangka panjang Batik dan Jumputan Dea Modis Yogyakarta.

#### KESIMPULAN

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Batik dan Jumputan Dea Modis Yogyakarta, dapat disimpulkan yaitu Kualitas pelayanan di Batik dan Jumputan Dea Modis Yogyakarta, termasuk dalam kategori tinggi dengan persentase 90%. Kepuasan konsumen di Batik dan Jumputan Dea Modis Yogyakarta, termasuk dalam kategori tinggi dengan persentase 87%. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Batik dan Jumputan Dea Modis Yogyakarta, dengan hasil analisis korelasi *product moment* yang menunjukkan kontribusi sebesar 44,2%, sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

#### REFERENSI

- [1] R. Asmarani, H. F. Raharja, and M. Nuruddin, *Batik Jumputan Inovasi dan Cara Pembuatan*. 2021. [Online]. Available: <https://eprints.unhasy.ac.id/222/49/1>. Buku Batik Jumputan Inovasi Dan Cara Pembuatan.pdf
- [2] P. Kotler, &, and K. L. Keller, *Manajemen Pemasaran, jilid 1, Edisi 13*, 13th ed. Jakarta: Erlangga, 2015.
- [3] W. C. Utami, "Manajemen Ritel," in *Manajemen Ritel : Strategi dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern di Indonesia*, N. Setyaningsih, Ed., Jakarta Selatan: Salemba Empat, 2017, ch. 3.
- [4] S. Riyoko, *Dasar-dasar Pemasaran*, 1st ed., vol. 01. Yogyakarta: Cv Makrumi, 2017.
- [5] P. Kotler, &, and G. Amstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga,

2011.

- [6] M. Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press, 2019.
- [7] W. C. Utami, *Manajemen Ritel: Strategi dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern di Indonesia*. Jakarta Selatan: Salemba Empat, 2017.
- [8] M. Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press, 2019.
- [9] F. Tjiptono, &, and G. Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 4. Yogyakarta: Andi, 2016.
- [10] A. Fauzi and dkk, *Metodologi Penelitian*. Jawa Tengah: Pena Persada, 2022.
- [11] Rossitya Dwi Setyawardani, "Pengaruh Kualitas Layanan, Produk Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan," *J. Bina Bangsa Ekon.*, vol. 14, no. 1, pp. 230–239, 2021, doi: 10.46306/jbbe.v14i1.79.
- [12] F. Hasanah, "Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan di Jade Bamboo Resto Yogyakarta," *J. Kel.*, vol. 2, no. 1, pp. 8–14, 2016.
- [13] D. K. Gultom, M. Arif, and Muhammad Fahmi, "Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan," *Determ. Kepuasan Pelangg. Terhadap Loyal. Pelangg. Melalui Kepercayaan*, vol. 3, no. 2, pp. 273–282, 2020, [Online]. Available: <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO>
- [14] A. N. Aqini, S. Mariah, and D. T. Inayah, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk Busana Lulusan Balai Latihan Kerja Kabupaten Bantul," ... *Pendidik. Tek. Boga Busana*, 2021, [Online]. Available: <https://journal.uny.ac.id/index.php/ptbb/article/view/44468>
- [15] Misnawati, S. Mariah, &, and A. S. Sari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Cimoll Resto Sleman Yogyakarta," *Pros. PTBB*, vol. 7, no. 1, p. 459, 2022, doi: 10.29040/jiei.v6i3.1393.
- [16] L. Sholeha, S. Djaja, and J. Widodo, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi," *J. Pendidik. Ekon. J. Ilm. Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekon. dan Ilmu Sos.*, vol. 12, no. 1, p. 15, 2018, doi: 10.19184/jpe.v12i1.6465.
- [17] A. Setiawan, N. Qomariah, and H. Hermawan, "The Influence of Service Quality on Consumer Satisfaction," *J. Sains Manaj. dan Bisnis Indones. (Local journal)*, vol. 9, no. 2, pp. 114–126, 2019.

