

KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI SUZUYA MALL RANTAU PRAPAT

M Azi Sanjaya

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Labuhanbatu

Email: Mazisanjaya53@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Suzuya Mall Rantau Prapat (2) Pengaruh fasilitas mall terhadap kepuasan pengunjung di Suzuya mall Rantau Prapat dan (3) Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas mall terhadap kepuasan pengunjung di Suzuya Mall Rantau Prapat. Populasi penelitian ini 14,296 orang. Jumlah sampel yang digunakan 100 respon dan pengunjung di Suzuya Mall Rantau. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik sampling probability. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung, fasilitas mall berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung, kualitas pelayanan dan fasilitas mall bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung di Suzuya Mall Rantau Prapat.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan dan fasilitas mall terhadap kepuasan pengunjung.

ABSTRACT

This study aims to determine : 1) the effect of service quality on visitor satisfaction at Suzuya Mall Rantau Prapat (2) The Effect of Mall facilities on visitor satisfaction at Suzuya Mall Rantau Prapat and (3) The Influence of service quality and mall facilities on visitor satisfaction at Suzuya mall rantau prapat. The population of this study was 14,296 people. The number of samples used was 100 respondents who were visitors at Suzuya Mall Rantau Prapat. The sampling technique used is probability sampling technique. The results showed that service quality had a positive effect on visitor satisfaction, mall facilities had a positive effect on visitor satisfaction, service quality and mall facilities together had a positive effect on visitor satisfaction at Suzuya Rantau Prapat.

Keywords : Service quality and mall facilities on visitor satisfaction.

PENDAHULUAN

Mall merupakan pusat perbelanjaan yang didalamnya terdapat unsure pelayanan, serta fasilitas yang telah disediakan oleh mall tersebut. Pusat perbelanjaan atau yang sering disebut shopping mall. Agar Suzuya Mall Rantau Prapat dapat bersaing dengan mall yang lain, maka mall tersebut harus mempunyai sebuah keunggulan kompetitif agar bisa memenangkan persaingan. Salah satu keunggulan tersebut dapat tercermin dari kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan Suzuya Mall kepada pengunjungnya.

Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikan secara berlainan tetapi dari beberapa definisi dapat dijumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya jasa biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut:

- a) Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- b) Kualitas mencakup produk jasa, manusia, proses dan lingkungan.

Menurut Sviokla (2010), “Kualitas adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan jasa pelayanan kepada pelanggan.” Keberhasilan perusahaan dalam memberikan jasa yang berkualitas kepada pelangganya, pencapaian pangsa pasar yang tinggi, peningkatan laba perusahaan.

Menurut Budiarti (2015:52) dalam Sulekn, et al, (1995) “Salah satu pendukung fasilitas dengan bentuk fasilitas fisik organisasi yang digunakan sebagai alat komunikasi pelayanan terhadap konsumen.” Elemen dari desain fasilitas pelayanan meliputi elemen fisik seperti layout, penggunaan teknologi sebagai sarana dalam pemberian jasa, dan dekorasi yang ada pada perusahaan.

Sebagai tempat yang menyediakan kebutuhan masyarakat, shopping mall saat ini juga telah berevolusi ataupun berkembang dan berinovasi menjadi tempat aspirasi dan gaya hidup konsumen, sehingga dapat dikatakan bahwa ini mall tidak hanya menjadi tempat pusat konsumsi namun juga menjadi tempat rekreasi yang menarik, menyenangkan, aman, dan nyaman bagi masyarakat untuk sekedar menghilangkan penat. Suzuya Mall Rantau Prapat adalah salah satu pusat perbelanjaan terbesar yang baru saja diresmikan dan menjadi ikon terbaru Karawang sebagai kota bisnis dan industri yang modern. Dengan lokasi yang sangat strategis, Suzuya Mall Rantau Prapat menjadi shopping centre terbaru selain dua pusat perbelanjaan di kota Rantau Prapat yang sudah lebih dulu berdiri. Suzuya Mall Rantau Prapat yang terintegrasi dengan Hotel ini juga member kemudahan bagi pengunjung dengan beragam keperluan. Lebihdariiitu, tersedia lahan parkir yang cukupluas dan mampu menampung ribuan kendaraan baik roda empat maupun roda dua. Pihak manajemen sendiri menegaskan, Suzuya Mall Rantau Prapat mampu menampung sekitar200mobil dan 400 motor.

KAJIAN PUSTAKA

Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasatmata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pegawai dengan pengunjung atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pengunjung.

Menurut Kotler (2012:499-500), menentukan ada 5 penentu mutu jasa atau kualitas pelayanan. Kelimanya disajikan secara berurut berdasarkan tingkat kepentingannya, diantaranya :

1. *Tangibles* (bukti langsung) adalah fasilitas fisik yang ditawarkan kepada konsumen yang meliputi perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. *Emphaty*(empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.
3. *Reliability* (keandalan) adalah konsistensi dari penampilan dan kehandalan pelayanan yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
4. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kesigapan dan kecepatan penyedia jasa dalam menyelesaikan masalah dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
5. *Acurance* (jaminan) yaitu kemampuan dan keterampilan petugas, keramahan petugas, kepercayaan dan keamanan.

Mall yang banyak dikunjungi masyarakat adalah mall yang memiliki desain interior dan eksterior yang unik dan memberikan kenyamanan kepada pengunjung. Kenyamanan dapat diperoleh dari berbagai fasilitas yang disediakan diantaranya:

- a. Jasa pengantaran
- b. Cara pembayaran dengan credit card atau debit card
- c. Fasilitas kenyamanan dan keamanan berupa tangga jalan dan tangga darurat
- d. Fasilitas telepon
- e. Jam operasional
- f. Ruang atau lahan parkir, toilet, dan tempat ibadah atau mushola

FASILITAS MALL

Fasilitas adalah dimana kebutuhan dan harapan pelanggan, baik yang bersifat fisik maupun psikologis untuk memberikan kenyamanan. Fasilitas merupakan sarana maupun prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti memberi kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa. Apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka pengunjung akan merasa puas.

Perusahaan yang memberikan suasana menyenangkan dengan desain fasilitas yang menarik mempengaruhi pengunjung dalam melakukan pembelian. Artinya bahwa salah satu faktor keputusan pembelian dipengaruhi oleh fasilitas yang diberikan oleh penjual yang dimanfaatkan oleh pengunjung sehingga mempermudah pengunjung dalam proses pembelian. Apabila pengunjung merasa nyaman dan mudah mendapatkan produk atau jasa yang ditawarkan oleh penjual, maka pengunjung akan merasa puas. Fasilitas disediakan oleh perusahaan untuk menarik pengunjung dan mempermudah kegiatan operasional,

Fasilitas penunjang kenyamanan dan kemudahan pengunjung Menurut Lynda dan Tong (2005), fasilitas penunjang kenyamanan dan kemudahan pengunjung adalah fasilitas yang ditawarkan oleh pusat perbelanjaan kepada pengunjung untuk mendukung suasana belanja yang nyaman dan mudah.

- a. Kapasitas parkir kemampuan daya tampung suatu pusat perbelanjaan agar dapat menampung kendaraan penyewa dan pengunjung menjadi pertimbangan utama dari pihak pengelola untuk memberikan fasilitas yang memadai dengan tingkat keamanan yang tinggi. Peritel perlu mengamati pusat perbelanjaan pada beragam waktu, dalam harian, mingguan, dan musiman.
- b. Pendingin Ruangan (Air Conditioner) Pendingin ruangan adalah syarat yang mutlak bagi pengelola pusat perbelanjaan karena berhubungan dengan kenyamanan pengunjung dan penyewa dalam melakukan aktivitas bisnis. Listrik dan generator Listrik dan generator merupakan fasilitas utama
- c. Lift dan escalator adalah fasilitas yang penting untuk menunjang segala aktifitas berbelanja di pusat perbelanjaan. Eskalator lebih efisien dibandingkan dengan lift karena memudahkan pergerakan pengunjung dalam jumlah besar secara lebih teratur.
- d. Toilet desain interior toilet seharusnya disesuaikan dengan tema interior pusat perbelanjaan, sasaran pengunjung dan kemudahan pemeliharaan.
- e. Bank atau ATM Bank atau ATM adalah tempat dan sarana untuk memudahkan seluruh pengguna pusat perbelanjaan yang akan mengambil uang melalui ATM maupun bagi para penyewa yang akan menyimpan uang hasil usahanya sehingga lebih dimudahkan dalam segala hal terutama dari sisi keamanan.

- f. Mushola sebagai salah satu fasilitas ibadah yang disediakan mall, digunakan oleh pengunjung yang beragama islam untuk melaksanakan ibadah.

KEPUASAN PENGUNJUNG

Kemampuan perusahaan untuk dapat mengenali, memenuhi dan memuaskan kebutuhan pelanggan dengan baik, merupakan strategi pada setiap perusahaan. Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis. Kepuasan pengunjung adalah perilaku emosional terhadap pelayanan fasilitas di suatu tempat wisata yang dihasilkan dari membandingkan apa yang diharapkan (harapan sebelum kunjungan dengan apa yang diterima (persepsi terhadap performa dan fasilitas). Kepuasan pengunjung ditandai ketika harapan terlebihi. Kepuasan pengunjung juga bisa didefinisikan sebagai kepuasan umum, konfirmasi dan ekspektasi dan jarak dari hipokarya ilmiah ideal pengunjung mengenai fasilitas suatu lokasi / tempat wisata. Kepuasan pengunjung adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya, kepuasan pengunjung sebagai suatu tanggapan emosial pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.

Definisi kepuasan menurut Lukman, S (2003. 119-120) “Adalah sebagai tingkat perasaan sesorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Karena itu, maka tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaannya kinerja yang dirasakan dengan harapan.” Dengan demikian pengunjung dapat merasakan hal-hal berikut:

- 1) kalau kinerja dibawah harapan ,pengunjungakanmerasakecewa.
- 2) kalau kinerja sesuai harapan, pengunjungakanmerasapuas.
- 3) kalau kinerja melebihi harapan, pengunjung akan sangat puas, senang, atau gembira.

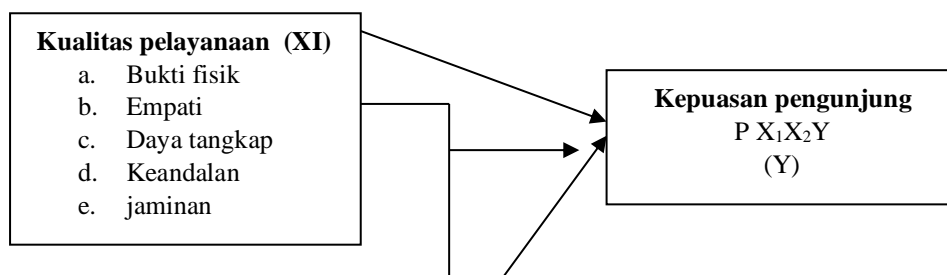
DIMENSI KEPUASAN PELANGGAN

Kepuasan pelanggan dalam penelitian ini adalah sebagai sejauh mana seorang pengguna menunjukkan sikap positif terhadap suatu merek, mempunyai komitmen pada merek tertentu, dan berniat terus membelinya di masa depan yang diukur dengan indicator dari Griffin (2005, 31) sebagai berikut:

- 1) Melakukan pembelian berulang
- 2) Mereferensikan kepada orang lain
- 3) Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing

Kepuasan pelanggan banyak dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kualitas pelayanan dan fasilitas mall. Kualitas pelayanan terdiri dari 5 (lima) dimensi yaitu bukti fisik (tangibles), empati (empathy), keandalan (reliability), dayatanggap (responsiveness), dan jaminan (acurance). Sedangkan fasilitas mall terdiri dari 4 (empat) dimensi yaitu perencanaan spesial, perencanaan ruangan, perlengkapan atau perabotan, dan tata cahaya.

Berdasarkan pemikiran diatas maka dapat digambarkan sebuah kerangka pemikiran seperti pada gambar berikut :



PX2Y

PX1Y

Kerangka Penelitian

Keterangan:

PX1Y: pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung

P X2Y: pengaruh fasilitas mall terhadap kepuasan pengunjung

P X1X2Y: pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas mall terhadap pengunjung

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, penulis menemukan hipokarya ilmiah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengunjung pada Suzuya Mall Rantau Prapat
2. Fasilitas mall berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengunjung pada Suzuya Mall Rantau Prapat
3. Kualitas pelayanan dan Fasilitas mall berpengaruh secara multan terhadap Kepuasan pengunjung pada Suzuya Mall Rantau Prapat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode survey, yaitu metode pengumpulan data primer dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden individu. Penelitian ini melalui penyebaran kuisioner terhadap para pengunjung yang berada di Suzuya Mall rantau Prapat.

Proses penelitian dimulai dari studi pendahuluan yaitu dengan melakukan identifikasi masalah, membuat kerangka pemikiran, dan hipokarya ilmiah penelitian. Proses selanjutnya adalah melakukan penelitian dengan langkah-langkah:

- a. Membuat prosedur penelitian, dimana didalamnya termasuk menentukan populasi dan sampling yang digunakan dalam pengumpulan data.
- b. Melakukan uji coba penelitian untuk menentukan operasionalisasi variabel penelitian, uji dilakukan melalui uji validitas, reliabilitas dan normalitas bila hasil uji validitas, reliabilitas dan normalitas dihasilkan valid, reliabel dan normal maka dapat dilanjutkan kepenelitian selanjutnya berupa pengumpulan data. Bila hasil uji coba tidak valid, reliabel dan normal maka merubah operasionalisasi variabel sehingga tercapai validitas.

- c. Pengumpulan data dengan wawancara dan menyebarkan kuesioner, dan hasil yang baik
- d. Data yang dibutuhkan dianalisis sesuai dengan tujuan penelitian.
- e. Dari data yang diperoleh dapat ditarik kesimpulan, apakah sesuai dengan masalah yang diteliti atau tidak.

| Variabel | Konsep Variabel | Dimensi | Indikator | Nomor | | |
|----------------------------|---|-------------------------------|---|----------------------------|---------------------|---|
| Kualitas Pelayanan (X1) | Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa manusia dan proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan. | 1. Tangibles | Pegawai tampilan | 1 | | |
| | | | tenan. | 2 | | |
| | | 2. Emphaty | Penyampain | 3 | | |
| | | | informasi | 4 | | |
| | | 3. Reability | kepedulian petugas | 5 | | |
| | | | penampilan | 6 | | |
| | | | kehandalan. | 7 | | |
| | | 4. Resphonsivennes | Kelancaran | 8 | | |
| | | | Kecepatan | 9 | | |
| | | 5. Acurance | Petugas | 10 | | |
| Fasilitas (x) | Desain dan tata letak fasilitas jasa erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan Terbentuk dari interaksi antara Pelanggan dengan fasilitas Berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut | 1. Perencanaan <i>special</i> | Tenant (toko) | 1 | | |
| | | | Parkir | 2 | | |
| | | 2. Perlengkapan | Escalator | 3 | | |
| | | | Toilet | 4 | | |
| | | 3. Tata cahaya | Wifi | 3 | | |
| | | | Tempat duduk | 2 | | |
| | | | Penerangan | 7 | | |
| | | | | 10 | | |
| | | Keputusan pelanggan (Y) | Keputusan peggan yaitu perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan suatu produk | 1. <i>Iservice quality</i> | Pelayanan | 1 |
| | | | | 2. <i>Product quality</i> | Ketanggapan petugas | 2 |
| 3. <i>Emotional factor</i> | Pelayanan yang diandalkan. | | | 3 | | |
| 4. <i>efecienci</i> | Kesesuaian harapan | | | 4 | | |
| | Minat bekunjung kembali | | | 5 | | |
| | | | | 6 | | |

ANALISIS PENGUJIAN HIPOKARYA ILMIAH

Pengujian hipokarya ilmiah dalam penelitian ini adalah “Pengaruh hubungan yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Mall Terhadap Kepuasan Pengunjung di Suzuya Mall Rantau Prapat”.

Hipokarya ilmiah I

- $H_0 1 : \rho = 0$ Kualitas Pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung di Mall Karawang
- $H_a 1 : \rho \neq 0$ Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung di Mall Karawang Kriteria H_0 ditolak jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$

Hipokaryailmiah II

- $H_0 2 : \rho = 0$ Fasilitas tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung di Suzuya Mall Rantau Prapat
- $H_a 2 : \rho \neq 0$ Fasilitas Mall memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung di Suzuya Mall Rantau Prapat Kriteria H_0 ditolak jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$

Hipokaryailmiah III

- $H_0 3 : \rho = 0$ Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Mall tidak memiliki pengaruh dengan Kepuasan Pengunjung di Suzuya Mall Rantau Prapat
- $H_a 3 : \rho \neq 0$ Kualitas Pelayanan dan Fasilitas memiliki pengaruh dengan Kepuasan Pengunjung di Suzuya Mall Rantau Prapat

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil uji validitas Kualitas Pelayanan (X_1) mulai dari indicator 1 sampai indicator 10 dapat dilihat pada Tabel 4.5. diatas. Berdasarkan hasil tersebut diperoleh nilai Corrected Item-Total Correlation / R hitung lebih besar dari nilai r tabel pada tingkat signifikan sebesar 10% dan didapat r tabel (100) = 0.1638 dengan hasil tersebut menunjukkan bahwa pertanyaan yang ada pada variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dinyatakan valid dan bisa digunakan untuk penelitian selanjutnya

Hasil uji validitas Fasilitas Mall (X_2) mulai dari indicator 1 sampai indicator 10 dapat dilihat pada Tabel 4.7 diatas. Berdasarkan hasil tersebut diperoleh nilai Corrected Item-Total Correlation / R hitung lebih besar dari nilai r tabel pada tingkat signifikan sebesar 10% dan didapat r tabel (100) = 0.1638 dengan hasil tersebut menunjukkan bahwa pertanyaan yang ada pada variabel Fasilitas Mall (X_2) dinyatakan valid dan bisa digunakan untuk penelitian selanjutnya.

Berdasarkan hasil SPSS uji normalitas diatas diketahui bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) kualitas Pelayanan sebesar 0.21, fasilitas mall sebesar 0.13 dan Kepuasan Pengunjung sebesar 0.11 lebih besar dari nilai alpha 0,05 sehingga data kuesioner dinyatakan terdistribusi normal.

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

1. Kualitas Pelayanan di Suzuya Mall Rantau Prapat menunjukkan kualitas modus yang baik. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih bisa ditingkatkan menjadi sangat setuju, terutama pada indicator pegawai yang memiliki nilai rentan skala paling rendah dan berada pada kategori cukup setuju.

2. Fasilitas mall di Suzuya Mall Rantau Prapat menunjukkan kualitas dengan modus yang baik. Hal ini menunjukkan fasilitas mall masih bisa ditingkatkan menjadi sangat setuju, terutama pada indikator penerangan ruangan yang memiliki nilai rentan skala paling rendah dan berada pada kategori setuju.

SARAN

1. Penelitian ini memiliki keterbatasannya menggunakan variabel Kepuasan Pengunjung untuk tolak ukur pengaruh dari Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Mall yang dilakukan. Sehingga perlu dilakukan penelitian selanjutnya untuk mengetahui factor lain seperti pengaruh Kepemimpinan yang mungkin dapat dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Mall dari sudut pandang perusahaan, agar perusahaan memiliki pertimbangan untuk membuat Suzuya Mall Rantau Prapat menjadi lebih baik lagi.
2. Berdasarkan hasil yang diperoleh penulis tentang Kualitas Pelayanan yang dikategorikan cukup setuju, terdapat hal-hal yang perlu diperhatikan bahwa dalam penerapan kualitas pelayanan harus dilakukan secara berangsur dengan demikian akan berakumulasi dalam membawa perubahan kepada perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Rismayadi, B. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS. *Budi Rismayadi, Uus Mohammad Darul Fadli, Flora Patricia Anggela*, 1-20.
- [2] Rismayadi, B. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS. *Budi Rismayadi, Uus Mohammad Darul Fadli, Flora Patricia Anggela*, 1-20.
- [3] Tjahjaningsih, E. (2013). PENGARUH CITRA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN. *MEDIA EKONOMI DAN MANAJEMEN*, 1-15.