

## Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Asinan Buah Campur Al Markaz

### *Analysis Of Service Quality on Costumer Satisfaction Asinan Buah Campur Al Markaz*

Dindah Nur Safira Putri Udin<sup>1</sup>, Tenri S.P Dipoatmodjo<sup>2</sup>, Muh. Ilham Wardhana<sup>3</sup>,  
Romansyah Sahabuddin<sup>4</sup>, Burhanuddin<sup>5</sup>  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Makassar, Indonesia  
Email: dindanursyafira75@gmail.com

#### **Abstract**

*This study aims to (1) determine the effect of physical evidence on customer satisfaction, (2) knowing the effect of reliability on satisfaction consumers, (3) knowing the effect of guarantees on consumer satisfaction, and (4) determine the effect of responsiveness on consumer satisfaction. (5) Define the effect of empathy on consumer satisfaction, and (6) determine how physical evidence, reliability, assurance, responsiveness, and empathy all together affect consumer satisfaction Al Markaz Mixed Pickled Fruit on the Street Ranggong No. 8 Makassar City. The sample size of this study was 70 people. Research findings on physical evidence variables have no significant effect on consumer satisfaction with  $t\text{-table} < t\text{-count}$ , namely  $-314 < 1.669$ . With  $t\text{-table} > t\text{-count}$   $1.759 > 1.669$  then the reliability variable has a positive effect significant to customer satisfaction. With an  $t\text{-table}$  value of  $0.505 < 1.669$  then the guarantee variable has no significant effect on customer satisfaction. With the value of  $t\text{-table} < t\text{-count}$   $0.540 < 1.669$  the responsiveness variable is not significant effect on consumer satisfaction. With the  $t\text{-table}$  value  $> t\text{-count}$ , namely  $1.901 > 1.669$ , the empathy variable has a significant effect on customer satisfaction. This study shows that the variable evidence physicality, reliability, assurance, responsiveness and empathy are simultaneously influential significant effect on consumer satisfaction on Mixed Pickled Fruit Al Markaz Di Jalan Ranggong No. 8 Makassar City, proven by  $F\text{-test}$  count 5.030 with probability value of 0.001 is smaller than the value of 0.005.*

**Keywords:** tangible, reliability, assurance, responsiveness, empathy and consumer satisfaction

#### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan konsumen, (2) mengetahui pengaruh kehandalan terhadap kepuasan konsumen, (3) mengetahui pengaruh jaminan terhadap kepuasan konsumen, dan (4) mengetahui pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan konsumen. (5) Menentukan pengaruh empati terhadap kepuasan konsumen, dan (6) Menentukan bagaimana bukti fisik, keandalan, jaminan, daya tanggap, dan empati secara bersamaan memengaruhi kepuasan konsumen Asinan Buah Campur Al Markaz di Jalan Ranggong No. 8 Kota Makassar. Besar sampel penelitian ini adalah 70 orang. Temuan penelitian pada variabel bukti fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan  $t\text{-tabel} < t\text{-hitung}$  yaitu  $-314 < 1,669$ . Dengan  $t\text{-tabel} > t\text{-hitung}$   $1,759 > 1,669$  maka variabel reliabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan nilai  $t\text{-tabel}$   $0,505 < 1,669$  maka variabel jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan nilai  $t\text{-tabel} < 1.669$  variabel responsiveness tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dengan nilai  $t\text{-tabel} > t\text{-hitung}$  yaitu  $1,901 > 1,669$  maka variabel empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, kehandalan, jaminan, daya tanggap dan empati secara

---

simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Asinan Buah Campur Al Markaz di Jalan Ranggong No 8 Kota Makassar, dibuktikan dengan uji F hitung 5.030 dengan nilai probabilitasnya sebesar 0,001 lebih kecil dari nilai 0,005

---

**Kata kunci:** bukti fisik, kehandalan, jaminan, daya tanggap, empati dan kepuasan konsumen

---

## PENDAHULUAN

Bukti Fisik merupakan kemampuan pelayanan yang diberikan oleh pemberi kerja yang dirasakan langsung oleh pelanggan, serta fasilitas yang memadai. Menurut penelitian Indrany dalam Rosanti (2020), variabel bukti fisik berpengaruh sangat positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Keandalan merupakan keterampilan yang harus dimiliki setiap pengusaha agar dapat memberikan kepuasan pelanggan yang melebihi harapannya. Penelitian Bernadine sebelumnya (Sriwidodo dan Indriastuti, 2010) menemukan bahwa variabel reliabilitas adalah yang paling penting dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kemampuan pengusaha untuk memberikan layanan yang cepat dan sopan yang membuat pelanggan puas dengan hasil layanan yang diberikan didefinisikan sebagai daya tanggap. Menurut temuan penelitian Rosanti (2020), responsiveness tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Di Rumah Makan Mbak Daeng Alauddin.

Memberikan jaminan atau kompensasi kepada pelanggan dengan imbalan bersikap baik dan sopan kepada mereka dikenal sebagai jaminan. Variabel jaminan merupakan yang paling penting dan dominan, sesuai temuan penelitian Israk (2019) mengenai dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Kemampuan untuk memperlakukan pelanggan dengan baik, terlepas dari status sosial mereka membutuhkan empati. Variabel bukti fisik, daya tanggap, empati, dan kehandalan berpengaruh sangat positif terhadap kepuasan pelanggan, menurut penelitian Atmaja (2011) tentang hubungan kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan.

Kepuasan konsumen menurut pendapat Kotler dalam penelitian Rosanti (2020) adalah kepuasan atau ketidakpuasan seseorang terhadap kesan atau hasil dari suatu pelayanan. Kepuasan pelanggan sangat tergantung pada kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, memberikan layanan prima kepada pelanggan akan memotivasi mereka untuk membeli produk kita berulang kali, sehingga meningkatkan penjualan.

Salah satu perusahaan yang bergerak di industri kuliner adalah Asinan Buah Campur. Perusahaan ini menjual makanan. Penjual asinan banyak ditemui di seluruh Makassar. Karena itu, setiap pemilik bisnis bersaing satu sama lain dengan menawarkan layanan dan barang dengan kualitas terbaik. Tujuan pengusaha akan tercapai dan dia akan mampu bersaing dengan asinan buah campuran lainnya dengan memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggannya.

Asinan Buah Campur Al Markaz hadir sejak tahun 2019 pada awal bulan ramadhan tepatnya di bazar pasar malam Masjid al markaz al islami. Disinilah orang-orang mengenal Asinan Buah Campur Al Markaz. Pada awal buka Asinan Buah Campur Al Markaz pelanggannya sangat banyak diminati sehingga meraih keuntungan diluar dugaan. Pada tahun 2020 sampai tahun 2021 memasuki masa pandemi covid-19 pelanggan Asinan Buah Campur Al Markaz mengalami penurunan yang sangat drastis dimana masa pandemi covid 19 ini mengakibatkan pendapatan pada Asinan Buah Campur Al Markaz mengalami penurunan.

Pada tahun 2022 setelah melewati masa pandemic covid 19 pelanggan Asinan Buah Campur Al Markaz kini mulai membaik. Akan tetapi, outlet Asinan Buah Campur Al Markaz mengalami beberapa complain dari pelanggan bahwa wadah yang digunakan adalah sebuah sterofom yang mengandung bahan kimia, outlet buka tidak tepat waktu dan lamanya waktu tunggu pelanggan. Dari keluhan pelanggan ini maka dilakukan penelitian karena kepuasan konsumen pada Asinan Buah Campur Al Markaz masih mengalami penurunan serta terdapat pelanggan yang masih mengeluh atas pelayanan yang diterima oleh konsumen.

Dari beberapa keluhan pelanggan di atas pihak Asinan Buah Campur Al Markaz memberikan respon kepada konsumen dengan mengubah kemasan dari Sterofoam yang mengandung bahan kimia kini menjadi mangkok plastik *Round Thinwall*. Adapula komplain bahwa tidak konsistennya jadwal buka pada outlet Asinan Buah Campur Al Markaz yang diakibatkan oleh lamanya proses produksi sehingga dengan ini pihak Asinan Buah Campur Al Markaz mengundur jadwal buka outlet dari jam 10 ke jam 12 siang, serta komplain pelanggan mengenai lamanya waktu tunggu karena banyaknya pelanggan yang mengantri untuk membeli Asinan Buah Campur Al Markaz dari keluhan ini pihak dari Asinan Buah Campur Al Markaz memberikan respon bahwa pelanggan dapat memesan lebih dulu sebelum masuk berbelanja ke dalam toko Baji Pamai setelah berbelanja pelanggan dapat singgah untuk mengambil pesannya.

### JUMLAH PELANGGAN ASINAN BUAH CAMPUR AL MARKAS SELAMA TAHUN 2019-2022

NO	PERIODE	Jumlah Porsi Terjual Selama Periode
1	Mei 2019 - Juli 2020	63.000 pcs
2	Juli 2020 - Juli 2021	36.000 pcs
3	Juli 2021 - Juli 2022	43.200 pcs
	Jumlah Rata Rata pembelian selama 3 Tahun	47.400 pcs

Sumber: Data Penjualan Pada Asinan Buah Campur Al Markaz selama 3 Tahun

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan pembelian pada periode Juli 2020 - Juli 2021 selama masa pandemic Covid 19 karena banyak Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang harus tutup sementara waktu untuk patuh kepada protokol kesehatan pada waktu itu. Sehingga terjadi batas komunikasi antara penjual dan pelanggan Asinan Buah Campur Al Markaz.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pemasaran**

Pemasaran adalah rangkaian kegiatan secara menyeluruh dan terencana yang dilakukan oleh suatu perusahaan dalam melakukan berbagai upaya untuk memenuhi permintaan pasar. Pemasaran dimulai dengan pemenuhan pasar yang kemudian tumbuh menjadi keinginan manusia. Misalnya, manusia membutuhkan pakaian untuk memenuhi kebutuhannya. Jika ada sandang maka kebutuhan manusia akan terpenuhi.

### **Manajemen Pemasaran**

Menurut Kotler dan Keller (2009), manajemen pemasaran adalah seni memilih pasar sasaran untuk menjangkau dan mempertahankan pelanggan melalui komunikasi.

### **Teori Kualitas Pelayanan**

Kualitas layanan atau kualitas jasa berpusat pada pemenuhan kebutuhan serta keinginan pelanggan dan ketepatan untuk mengimbangi harapan para pelanggan (Sahabuddin,2018).

### **Dimensi Kepuasan Konsumen**

Kepuasan konsumen didefinisikan oleh Kotler dalam Maulana (2016) sebagai tingkat perasaan seseorang yang membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapannya.

## **METODE**

Teknik survei yang digunakan dalam penelitian ini memiliki beberapa tahapan, yaitu sebagai berikut:

1. Kuesioner
2. Wawancara

### **Teknik Analisis Data**

1. Uji Validasi
2. Uji Reliabilitas
3. Uji asumsi klasik
4. Analisis Regresi Linear Berganda

5. Uji t (Parsial)
6. Uji F Simultan
7. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden bertujuan untuk menguraikan deskripsi identitas responden yang telah ditetapkan. Dengan tujuan untuk memberikan gambaran yang menjadi sampel dalam penelitian. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Gerai Asinan Buah Campur Al Markaz maka dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

### Hasil Uji t Parsial

Tabel 4.19 Hasil Uji Parsial (Uji t)

		Coefficients <sup>a</sup>						Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
		B	Std. Error	Beta					
1	(Constant)	9,963	1,898		5,250	,000			
	Bukti Fisik	-,075	,240	-,052	-,314	,754	,417	2,398	
	Kehandalan	,409	,233	,277	1,759	,083	,452	2,214	
	Jaminan	,164	,324	,111	,505	,615	,232	4,303	
	Daya Tanggap	-,132	,244	-,090	-,540	,591	,405	2,468	
	Empati	,483	,254	,325	1,901	,062	,383	2,609	

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Daa dioleh spss

### Uji F Simultan

Tabel 4.20 Hasil Uji F-Simultan

#### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum Of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	76,187	5	15,237	5,030	,001 <sup>a</sup>
	Residual	193,884	64	3,029		
	Total	270,071	69			

a. Predictors : (Constant) bukti fisik,kehandalan,jaminan, daya tanggap dan empati

b. Dependent Variable : Kepuasan konsumen

Sumber: data diolah spss

Berdasarkan Tabel 4.20, *Analysis of Varian* (ANOVA) atau uji F-hitung adalah 5,030 dengan nilai probabilitas 0,001 lebih kecil dari nilai yang disyaratkan 0,05, yang menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, keandalan, jaminan, daya tanggap, dan empati secara bersama-sama (secara simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Asinan Buah Campur Al Markaz.



### **Pengaruh bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan konsumen pada Asinan Buah Campur Al Markaz.**

Tjiptono (2006), menyatakan bukti fisik atau (*tangible*) yaitu: kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasara fisik perusahaan. Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006), karena suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba maka aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan lokasi outlet dan penampilan dan kebersihan karyawan

Berdasarkan hasil penyebaran kuisioner terdapat satu orang responden menyatakan tidak setuju bahwa karyawan Asinan Buah Campur Al Markaz berpenampilan rapi dan bersih. Hal ini dikarenakan pada saat pelanggan datang untuk membeli produk Asinan Buah Campur Al Markaz, posisi karyawan sedang membersihkan outlet karena outlet akan segera tutup. Akibatnya, pelanggan menganggap karyawan Asinan Buah Campur Al Markaz kurang memperhatikan penampilannya.

Menurut penelitian ini bukti fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Asinan Buah Campur Al Markaz di Jalan Ranggong No 8 Kota Makassar. Pernyataan ini didukung oleh statistik uji-t untuk variabel bukti fisik dengan t-tabel thitung, yaitu  $-0,314 < 1,669$ . dan koefisien regresi bukti fisik adalah  $-0,075$ , menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan secara parsial antara bukti fisik dan kepuasan pelanggan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Apriani (2017) yang meneliti tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di *The Little A Coffe* Sidoarjo. Temuan penelitiannya menunjukkan bahwa bukti fisik tidak berpengaruh signifikan.

### **Pengaruh kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan konsumen pada Asinan Buah Campur Al Markaz**

Tjiptono (2006), menyatakan kehandalan (*reliability*) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006), kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

Menurut temuan penelitian ini, salah satu responden tidak setuju dengan pernyataan bahwa karyawan Asinan Buah Campur Al Markaz merespon kebutuhan konsumen dengan tepat. Kesalahan ini terjadi saat pelanggan datang ke Asinan Buah Campur Al Markaz untuk memesan paket menu. Karena suasana outlet saat itu sedang ramai, karyawan Asinan Buah Campur Al Markaz tidak bisa merespon

pelanggan karena karyawan sedang fokus menyiapkan paket menu konsumen lainnya.

Berdasarkan temuan penelitian ini, variabel kehandalan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen Asinan Buah Campur Al Markaz, ditunjukkan dengan nilai  $t$  tabel  $> t$  hitung sebesar  $1,759 > 1,669$  dan koefisien regresi sebesar  $0,409$  yang menunjukkan bahwa variabel reliabilitas berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen Asinan Buah Campur Al Markaz.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Israk (2019) sebelumnya yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV Daeng Kuliner Makassar. Berdasarkan temuan penelitian ini, variabel reliabilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Asinan Buah Campur Al Markaz.

### **Pengaruh Jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan konsumen pada Asinan Buah Campur Al Markaz.**

Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan, keramahan, serta kemampuan karyawan untuk menimbulkan kepercayaan pelanggan terhadap penyedia jasa (Tjiptono, 2006). Dari hasil penelitian terdapat ini terdapat satu orang responden yang mengatakan tidak setuju dengan pernyataan bahwa karyawan Asinan Buah Campur Al Markaz memberikan kompensasi jika terdapat kesalahan dalam proses persiapan paket menu hal ini terjadi pada saat konsumen memesan paket menu melalui aplikasi Gofood pada saat itu stock buah outlet Asinan Buah Campur Al Markaz tinggal sedikit sehingga karyawan hanya menambahkan buah yang ada saja agar harga paket menu yang dipesan oleh konsumen tetap sama.

Berdasarkan temuan penelitian ini, variabel jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Asinan Buah Campur Al Markaz. Hal ini ditunjukkan dengan  $t$ -tabel  $< t$  hitung yang memiliki nilai  $0,505 < 1,669$ , dan koefisien regresi yang memiliki nilai  $0,164$ . Hal ini menunjukkan bahwa variabel penjaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Asinan Buah Campur Al Markaz.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Winarni (2022) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek. Berdasarkan temuan penelitian ini, variabel jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan.

### **Pengaruh Daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan konsumen pada Asinan Buah Campur Al Markaz**

Tjiptono (2006), menyatakan daya tanggap (*responsiveness*) adalah kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan segera dan tepat. Berdasarkan temuan penelitian ini, dari hasil kuesioner yang telah disebar oleh

peneliti pada pengaruh daya tanggap terdapat 47 responden yang mengatakan setuju bahwa karyawan Asinan Buah Campur Al Markaz telah menyampaikan informasi dengan jelas terhadap konsumen Asinan Buah Campur Al Markaz. Dari hasil penelitian dilapangan peneliti menemukan bahwa memang benar bahwa karyawan memberikan suatu informasi kepada konsumen dengan singkat, padat dan jelas.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen terhadap Asinan Buah Campur Al Markaz. Hal ini ditunjukkan dengan nilai  $t\text{-tabel} < t\text{-hitung}$ , yaitu  $0,540 < 1,669$ . Selain itu, koefisien regresi adalah  $-0,132$ . Hal ini menunjukkan bahwa variabel daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Buah Asinan Campur Al Markaz.

Temuan penelitian ini sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Mbak Daeng Alauddin Makassar yang dilakukan oleh Rosanti (2020). Di Restoran Mbak Daeng Alauddin Makassar, daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, menurut hasil penelitiannya.

### **Pengaruh Empati terhadap kepuasan konsumen pada Asinan Buah Campur Al Markaz**

Empati (emphaty) adalah perhatian secara individu yang diberikan oleh penyedia jasa sehingga pelanggan merasa penting, dihargai, dan dimengerti (Tjiptono, 2006). Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006), empati (empathy) yaitu perhatian dengan memberikan sikap yang tulus dan berifat individual atau pribadi yang diberikan penyedia layanan jasa kepada pelanggan seperti kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan.

Dari hasil penyebaran kuesioner yang dilakukan oleh peneliti terdapat 47 responden yang mengatakan setuju bahwa karyawan Asinan Buah Campur Al Markaz telah memberikan perhatian kepada konsumen saat dibutuhkan. Hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian dilapangan bahwa pada saat konsumen akan meninggalkan outlet tiba-tiba kantong belanjaan yang digunakan oleh konsumen sobek, dengan cepat karyawan mencari kantong lain untuk menggantikan kantong konsumen yang sobek tadi.

Berdasarkan temuan penelitian ini, variabel empati berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Asinan Buah Campur Al Markaz. Hal ini ditunjukkan dengan nilai  $t\text{-tabel} > t\text{-hitung}$  sebesar  $1,901 > 1,669$  dan koefisien regresi sebesar  $0,483$ . Hal ini menunjukkan bahwa empati berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Asinan Buah Campur Al Markaz.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Prabowo (2017) sebelumnya yang berjudul Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Costumer Satisfaction English*



*Firsh Surabaya Town Square*. Menurut temuan penelitiannya, variabel empati berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

## **Pengaruh bukti fisik, keandalan jaminan, daya tanggap dan empati terhadap kepuasan kosnumen pada Asinan Buah Campur Al Markaz**

Dari hasil penyebaran kuesioner yang dilakukan oleh peneliti terdapat 56 responden yang memilih sangat setuju bahwa konsumen merasa puas terhadap kenyamanan, keamanan dan kebersihan di outlet Asinan Buah Campur Al Markaz. Hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian dilapangan bahwa karyawan Asinan Buah Campur Al Markaz setiap mau buka dan tutup outlet selalu dibersihkan terlebih dahulu serta terdapat security keamanan toko yang menjaga keamanan di sekitar lingkungan penjualan.

Menurut temuan penelitian ini, bukti fisik, kehandalan, jaminan, daya tanggap, dan empati secara simultan berdampak pada kepuasan konsumen Asinan Buah Campuran Al Markaz. Hal ini ditunjukkan dengan nilai uji F hitung sebesar 5.030 dengan nilai probabilitas 0,001 yang lebih kecil dari nilai 0,05 yang menunjukkan bahwa semua variabel *independen* yaitu bukti fisik, keandalan, jaminan, daya tanggap, dan empati memiliki pengaruh yang signifikan. berpengaruh terhadap variabel *dependen* yaitu kepuasan konsumen.

Variabel yang paling berpengaruh diantara variabel bukti fisik, kehandalan, jaminan, daya tanggap dan empati. Yang pertama adalah variabel empati dengan nilai B 0.483, yang kedua variabel kehandalan dengan nilai B 0,409, yang ketiga yaitu Variabel jaminan dengan nilai B 0,164, yang ke empat yaitu variabel bukti fisik yaitu dengan nilai B -0,075 dan yang terakhir adalah variabel daya tanggap dengan nilai B -0,132.

Penelitian sebelumnya yang mendukung adalah Gloria J.M Sianipar (2019) dengan judul penelitian Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Alfamart Perumnas Mandala Medan. Hasil penelitian ini membuktikan kualitas pelayanan, harga dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang dilakukan pada Asinan Buah Campur Al Markaz Di Jalan Ranggong No. 8 Kota Makassar mengenai pengaruh kualitas pelayanan khususnya variabel bukti fisik, kehandalan, jaminan, daya tanggap, dan empati secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Asinan Buah Campur Al Markaz.

Berdasarkan temuan analisis data penelitian dengan menggunakan uji t parsial, variabel bukti fisik (X1), variabel jaminan (X3), dan variabel daya tanggap (X4) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Asinan Buah Campur Al Markaz. Sedangkan variabel reliabilitas (X2) dan empati (X5)

berpengaruh positif secara marginal terhadap kepuasan konsumen. Asinan Buah Campur Al Markaz Di Jalan Ranggong No. 8 Kota Makassar.

Berdasarkan temuan analisis data menggunakan uji F secara simultan, variabel bukti fisik (X1), keandalan (X2), jaminan (X3), daya tanggap (X4), dan empati (X5) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Asinan Buah Campur Al Markaz di Jalan Ranggong No. 8 Kota Makassar. Temuan penelitian ini juga menunjukkan bahwa empati merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Asinan Buah Campur Al Markaz

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Anwar. (2023). Use of the Single Index Model in Determining Investment Decisions During the Covid-19 Pandemic: Study on IDX30 Index Stocks on the IDX in 2020-2021. *Economics and Business Journal (ECBIS)*, 1(2), 93-102. <https://doi.org/10.47353/ecbis.v1i2.16>
- Apriyani, D.A. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen( Survei Pada Konsumen The Little A Coffe Shop Di Kota Sidoarjo)." *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 51.
- Ishak, M., & Waworuntu, A.Y. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Ballaparang Kota Makassar." *BRAND Jurnal Ilmiah Manajemen Pemasaran* 1.
- Israk, M. 2019. 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV Daeng Kuliner Makassar.' Universitas Muhammadiyah.
- Istiatin, E. N. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo." *Jurnal Paradigma* 13.
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Sukanto & S. Yudianto.
- Marwah. 2019. " Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Pelni Pelabuhan Labuan Bajo Kabupaten Manggarai Barat". Universitas Muhammadiyah.
- Maulana, S. A. 2016. "Analisis Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI." *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul* 7.
- Rosanti, L., 2020. " Pengaruh Kualitas Peayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Mbak Daeng Alauddin Makassar". Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Sahabuddin, Romansyah. 2018. "Effect of Entrepreneurship Commitment to Self-Efficacy through Intention of Entrepreneurship and Competence". *International Journal of Business and Management Science*, 8 (1). pp. 67-81. ISSN 1985-692X.
- Tjiptono, Fandy. 2006. "Pemasaran Jasa" . bayumedia publishing : malang.