

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Putrii Busana, Indrapura Desa Titi Payung, Kab. Batu Bara.

Rindy Endry Yani¹ dan Riza Indriani²

^{1,2} Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan

Abstract

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Putrii Busana, Indrapura, Desa Titi Payung, Kab. Batu Bara. Data kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 1.133 pelanggan. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *accidental Sampling* dan diperoleh sampel sebanyak 92 responden yang memenuhi kriteria yang ditentukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Putrii Busana, Indrapura, Desa Titi Payung, Kab. Batu Bara dapat dilihat dari nilai $T_{hitung} < T_{tabel}$ yaitu $0,135 < 1,660$ dan taraf signifikansi $0,893 > 0,05$. Fasilitas berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Putrii Busana, Indrapura, Desa Titi Payung, Kab. Batu Bara dapat dilihat dari nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ yaitu $7,873 > 1,660$ dan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap loyalitas pelanggan di Desa Putrii Busana, Indrapura, Desa Titi Payung, Kab. Batu Bara dapat dilihat dari nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $31,036 > 3,10$ dengan tingkat signifikansi $0,001 < 0,05$. Koefisien determinasi yang disesuaikan (*adjusted R²*) sebesar 0,411 yang berarti variabel kualitas pelayanan dan fasilitas mampu memberikan sumbangan pengaruh sebesar 41,1% terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan sisanya sebesar 58,9% ditentukan oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

Keywords: Loyalitas Pelanggan, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas

✉ Corresponding author : Rindy Endry Yani

Email Address : rindiidn7@gmail.com

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital seperti sekarang, konsumen memiliki akses informasi yang sangat mudah dan luas (Danuri, 2019). Konsumen dapat dengan cepat membandingkan berbagai produk dan layanan dari toko busana yang berbeda. Hal ini menuntun toko busana untuk tidak hanya berfokus pada kualitas produk yang dijualnya, Perusahaan juga perlu memberikan pengalaman berbelanja yang memuaskan bagi pelanggan. Oleh sebab itu kualitas pelayanan yang baik dan fasilitas yang lengkap menjadi salah satu faktor penentu bagi pelanggan untuk memilih dan kembali berbelanja di toko tersebut. Fenomena yang sering terjadi saat ini adalah banyaknya toko busana yang bermunculan dengan berbagai konsep dan penawaran yang menarik. Namun, tidak semua toko busana mampu mempertahankan loyalitas pelanggannya. Menurut Agiesta et al., (2021). Loyalitas pelanggan menjadi faktor penting dalam sebuah keberlangsungan suatu bisnis untuk bersaing dalam kegiatan usaha. Beberapa faktor yang harus diperhatikan yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan antara lain adalah kualitas

Menurut Sofyan (2013) "Memberikan layanan yang sangat baik dengan cara yang membuat pelanggan merasa dihargai dan diperhatikan adalah contoh kualitas layanan, yang terjadi dalam konteks interaksi tatap muka antara orang-orang". Kualitas pelayanan seperti keramahan karyawannya, kecepatan pelayanan hingga kemampuan karyawan dalam memberikan informasi produk yang jelas sangat mempengaruhi pengalaman pelanggan. Selain kualitas pelayanan faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah fasilitas yang disediakan oleh toko.

TINJAUAN LITERATUR

Loyalitas Pelanggan

Menurut Wardhana (2024) Loyalitas pelanggan terjadi ketika konsumen secara berulang membeli produk atau jasa tertentu sebagai respons terhadap kepuasan setelah penggunaan. Loyalitas ialah mereka yang telah memutuskan untuk membeli suatu produk atau memanfaatkan layanan, kemungkinan akan melakukannya lagi, dan antusias untuk berbagi pengalaman positif mereka dengan merek tersebut (Sari, 2016).

Faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan Sari (2016) yaitu: Kebutuhan Pelanggan¹, Ketidakpuasan pelanggan², Manfaat yang diperoleh³, Pengetahuan dan pengalaman⁴, dan Pelayanan⁵. Menurut Sari (2016) indikator loyalitas pelanggan, ialah :

- 1) Pelanggan akan melangsungkan pembelian secara berulang kali
- 2) Membeli produk lain dalam satu Perusahaan
- 3) Merekomendasikan produk kepada orang lain
- 4) Tidak tertarik dengan produk lain

Kualitas Pelayanan

Menurut Nasution (2004) mendefinisikan kualitas layanan sebagai tingkat di mana perusahaan bertujuan untuk memenuhi keinginan dan persyaratan pelanggannya dan tingkat di mana penyampaianya memenuhi atau melampaui harapan mereka.

Persepsi pelanggan terhadap perusahaan dapat dipengaruhi secara positif dengan memberikan layanan yang sangat baik. Hampir setiap perusahaan memiliki serangkaian kriterianya sendiri tentang apa yang membuat layanan pelanggan luar biasa. Pengertian pelayanan yang baik adalah "Kapasitas bisnis atau perusahaan untuk memenuhi kebutuhan kliennya dengan menjaga kualitas layanannya" (Kasmir, 2008). Pandangan Hapsara et al. (2023) Saat mengevaluasi kualitas suatu layanan, lima indikator harus diperhitungkan:

- 1) Berwujud (*Tangibles*)
- 2) Keandalan (*Reliability*)

- 3) Ketanggapan (*Responsiveness*)
- 4) Jaminan (*Assurance*)
- 5) Empati (*Emphaty*)

Fasilitas

Fasilitas ialah perangkat dan infrastruktur yang memungkinkan perusahaan memenuhi permintaan semua pelanggannya (Rosita, 2016). Menurut Noer & Kusnadi (2022) segala sesuatu yang memudahkan perolehan dan pemanfaatan layanan perusahaan oleh pelanggan disebut sebagai fasilitas. Idealnya, penyedia layanan ingin klien mereka memanfaatkan sepenuhnya semua fasilitas yang mereka tawarkan dengan harapan bahwa hal itu akan menuntun pada kesetiaan mereka yang abadi.

Menurut Frisdiantara Christea (2021), membedakan fasilitas menjadi 2 bagian yaitu:

1. Fasilitas fisik ialah semya sesuatu yang bisa disaksikan atau disentuh dan memiliki tujuan untuk membuat sesuatu menjadi lebih mudah atau lebih nyaman untuk dilakukan.
2. Barang apa pun yang memberikan kemudahan untuk melakukan suatu kegiatan karena "nilai uangnya" dianggap sebagai fasilitas uang.

Berdasarkan pendapat Firmani (2019) Indikator yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan fasilitas yaitu: Kondisi Ruangan¹, Kelengkapan Fasilitas², dan Tata Cahaya³.

H1: Terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Putrii Busana, Indrapura desa titi payung, Kab. Batu Bara.

H2: Terdapat pengaruh yang signifikan dari fasilitas terhadap loyalitas pelanggan di Putrii Busana, Indrapura desa titi payung, Kab. Batu Bara.

H3: Terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap loyalitas pelanggan di Putrii Busana, Indrapura desa titi payung, Kab. Batu Bara.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat asosiatif kausal. Penelitian asosiatif kausal merupakan penelitian yang mencari hubungan atau pengaruh sebab-akibat yaitu hubungan dua atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat (Sugiyono, 2009). Populasi dari penelitian ini ialah seluruh konsumen yang sudah melakukan pembelian di Putrii Busana, Indrapura desa titi payung, Kab. Batu Bara. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*, peneliti hanya mengambil individu acak yang kebetulan mereka temui dan memanfaatkannya sebagai sampel (responden) berdasarkan kriteria yang telah ditentukan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu yang pertama observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan pengamatan langsung kepada objek yang diteliti kemudian melakukan wawancara untuk mengetahui data yang diperlukan dalam penelitian dan selanjutnya menyebarkan angket untuk mengetahui seberapa besar pengaruh positif antara variabel bebas dan terikat dalam penelitian.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan metode deskriptif dan inferensial terhadap data yang diperoleh dari angket. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik demografis responden serta distribusi frekuensi dan persentase jawaban pada setiap item angket, memberikan gambaran jelas mengenai dengan penekanan pada nilai rata-rata, pola jawaban yang dominan. Selanjutnya, analisis inferensial, seperti uji korelasi Pearson, uji t-test independen, atau ANOVA, diterapkan untuk menguji hipotesis penelitian dan menentukan hubungan atau perbedaan signifikan antar variabel. Hasil analisis disajikan dalam bentuk tabel dan grafik untuk memudahkan interpretasi, signifikansi statistik

($p < 0,05$), dan kekuatan hubungan antar variabel, sehingga memungkinkan penarikan kesimpulan yang valid dan relevan terhadap tujuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Uji Normalitas Data One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			92
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		3.05734307
Most Extreme Differences	Absolute		.083
	Positive		.057
	Negative		-.083
Test Statistic			.083
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			.147
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.		.125
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.116
		Upper Bound	.134
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 926214481.			

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2025

Berdasarkan tabel diatas semua data pada penelitian ini kemungkinan ikut distribusi normal, karena nilai Kolmogorov-Smirnov Z Asymp.Sig (2-tailed) > 0,05 (atau 0,147 > 0,05), seperti yang ditampakkan.

Tabel 2. Uji Multikolinieritas Dat Coefficientsa

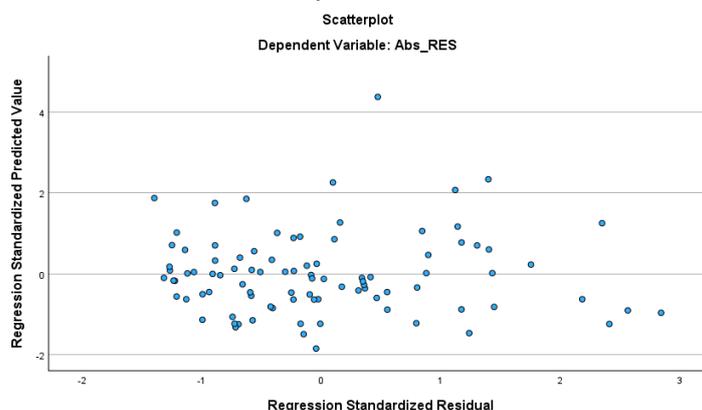
Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	15.082	2.759		5.467	<,001		
	Kualitas Pelayanan	.005	.036	.011	.135	.893	1.000	1.000
	Fasilitas	.383	.049	.641	7.873	<,001	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2025

Berdasarkan tabel diatas dapat dipahami tolerance Kualitas Pelayanan (X1) = 1,000, Fasilitas (X2) = 1,000. Sedangkan VIF untuk Kualitas Pelayanan (X1) = 1,000, Fasilitas (X2) = 1,000. Hasilnya VIF < 10 dan nilai toleransi > 0,1 oleh karena itu mengesampingkan kemungkinan adanya multikolinearitas pada model regresi.

Gambar 2. Uji Heterokedastisitas



Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2025

Gambar 2. menampakkan jika titik-titik data tersebar di sekitar nol dan tidak berkumpul di satu titik. Selain itu, tidak ada pola yang jelas dalam distribusi titik-titik data. Oleh karena itu, tidak ada masalah dengan heteroskedastisitas dalam model regresi yang dimanfaatkan pada penelitian ini.

Tabel 3. Uji T (Parsial)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.082	2.759		5.467	<,001
	Kualitas Pelayanan	.005	.036	.011	.135	.893
	Fasilitas	.383	.049	.641	7.873	<,001

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2025

Nilai T 0,135 dan nilai sig 0,893 untuk variabel kualitas layanan serta nilai T sebesar 7,873 dan nilai sig <0,001 untuk variabel fasilitas diperoleh dari perhitungan yang ditunjukkan pada Tabel 4.13. Derajat kebebasan (dk) ditentukan dengan mengurangkan nilai kritis (n-k) dari jumlah total derajat kebebasan (k), yang dalam kasus ini adalah 89, dan ambang signifikansi (50%). Nilai T_{table} sebesar 1,660 dicapai dalam kondisi ini.

Tabel 4. Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.

1	Regressio n	593.250	2	296.625	31.036	<,001 ^b
	Residual	850.609	89	9.557		
	Total	1443.859	91			
a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan						
b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan						

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2025

Berlandaskan tabel diatas didapatkan Fhitung sebesar 31,036 yang dimana berarti lebih besar daripada Ftabel 3,10 dengan signifikansi $0,001 < 0,05$. lantaran Fhitung besar daripada Ftabel artinya dapat ditarik kesimpulan bahwasannya kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama mempengaruhi dan secara signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan di Putrii Busana, Indrapura Desa Titi Payung, Kab. Batu Bara.

Tabel 5. Uji Koefisien Determinasi (Adjusted)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.641 a	.411	.398	3.092
a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan				
b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan				

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2025

Dari tabel diatas hasil uji koefisien determinasi diinformasikan jika besarnya angka R² ialah 0,641 menunjukan jika variabel independent yaitu kualitas pelayan dan fasilitas memaparkan pengaruh terhadap variabel dependen yaitu loyalitas pelanggan senilai 0,411 atau di persentasekan sebesar 41,1% sedangkan 58,9% sisanya dipengaruhi factor-faktor lainnya yang asalnya dari variabel yang diselidiki.

1) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Putrii Busana, Indrapura Desa Titi Payung, Kab. Batu Bara

Dari hasil penelitian diketahui bahwa variabel harga memiliki nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ sebesar $0,135 < 1,660$ dan tingkat signifikansi sebesar $0,893 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa Loyalitas Pelanggan tidak dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa di Desa Putrii Busana, Indrapura, Desa Titi Payung, Kabupaten Batu Bara, Loyalitas Pelanggan tidak dapat ditingkatkan melalui Kualitas Pelayanan.

2) Pengaruh Fasilitas terhadap Loyalitas Pelanggan di Putrii Busana, Indrapura Desa Titi Payung, Kab. Batu Bara.

Tingkat signifikansi $0,001 > 0,05$ dan $T_{hitung} > T_{tabel}$ untuk variabel harga ($7,873 > 1,660$) merupakan hasil penelitian yang dilakukan. Loyalitas Pelanggan sangat dipengaruhi oleh Fasilitas. Pada konteks ini menampakkan jika Kualitas Pelayanan mampu meningkatkan Loyalitas Pelanggan di Putrii Busana, Indrapura Desa Titi Payung, Kab. Batu Bara dikarenakan terdapat pengaruh yang positif dan membuktikan bahwa hipotesis, diterima berdasarkan hasil dari $T_{hitung} > T_{tabel}$ yaitu $7,873 > 1,660$

3) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Loyalitas Pelanggan di Putrii Busana, Indrapura Desa Titi Payung, Kab. Batu Bara.

Dengan demikian, nilai $F_{hitung} >$ nilai F_{tabel} , yaitu 31,036 dan 3,10. Perlu diketahui, nilai signifikansi adalah 0,001 yang berarti lebih kecil dari 0,05. Setelah peneliti memperoleh hasil uji F, peneliti membandingkan hasil uji F hitung dengan hasil uji F tabel. Karena hasil hitung lebih besar dari hasil uji tabel, maka dapat disimpulkan bahwa loyalitas pelanggan Putrii Busana dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas layanan dan fasilitas.

SIMPULAN

Berdasarkan analisis data yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, sehingga hipotesis pertama ditolak; sebaliknya, fasilitas terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, sehingga hipotesis kedua diterima; secara simultan, kualitas pelayanan dan fasilitas bersama-sama berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, yang mendukung hipotesis ketiga; kemampuan variabel bebas (kualitas pelayanan dan fasilitas) dalam menjelaskan loyalitas pelanggan adalah sebesar 64,1%, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini; dan persamaan regresi linier berganda menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh, namun fasilitas berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

Referensi :

- Agiesta, W., Sajidin, A., & Perwito. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Ka Lokal Bandung Raya. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(2), 1653–1664.
- Chandra, T. (2020). Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Danuri, M. (2019). Perkembangan Dan Transformasi Teknologi Digital. *Infokam*, XV(II), 116–123.
- Darmanah, G. dan. (2011). *Metodologi Penelitian*. Tim Hera Tich.
- Fauzy, A. (2019). Metode Sampling. In *Universitas Terbuka* (Vol. 9, Issue 1). <http://jurnal.globalhealthsciencegroup.com>
- Firmani, P. S. (2019). Pengaruh Fasilitas Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Di Swalayan Titi Rejeki Tahun 2019 Putu. *Iendidikan Ekonomi FPIPS*, 80239.
- frisdiantara Christea, N. G. A. (2021). Pengaruh dimensi pelayanan dan dimensi fasilitas terhadap kepuasan siswa pada universitas kanjuruhan malang. *Modernisasi*, 9(2), 106–119.
- Hapsara, O., Febrian, W. D., Nuzleha, N., Sani, I., Lustono, L., Yuni, N., Abdurohim, A., Karmila, M., Utami, R., S, A. D. I., Yuliana, L., Sari, E. P., Lasminingrat, A., Simatupang, S., Imron, A., & Andri, S. (2023). Manajemen Pemasaran Jasa : Membangun Loyalitas Pelanggan. In M. S. Ash Shadiq Egim, S.E., M.M. Dr. Drs. Marto Silalahi (Ed.), *Eureka Media Aksara*.
- Harliana, W. & E. B. (2024). Pengaruh Persepsi Harga, Lokasi, Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Butik Al-Azfar Collction Di Surabaya). *Jurnal Neraca Manajemen, Ekonomi*, 03(02), 42–46. <https://doi.org/10.8734/mnmae.v1i2.359>

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan

- Indrasari, M. (2019). Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1). Uniromo Press.
- Machali, I. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan.
- Maulidiah, E. P., Survival, S., & Budiantono, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economina*, 2(3), 727-737.
- Noer, A. R., & Kusnadi, E. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Situbondosport Centerfutsal Kabupaten Situbondo Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening*. 1(1), 122-136.
- Racmad et, A. (2022). Manajemen Pemasaran. In C. J. DR., D.Sc., Drs., Sunarno Sastro Atmodjo, S.E. S.T., S.AP., S.IP., S.Sos., S.IKom., M.Si., M.Sc., M.M., C.CW. & Desain (Eds.), *Eureka Media Aksara* (1st ed.). EUREKA MEDIA AKSARA, AGUSTUS 2022.
- Sahir, S. H. (2022). *Metodologi Penelitian* (M. S. Dr. Ir. Try Koryati (ed.); 1st ed.). KBM INDONESIA.
- Sari, yane puspita. (2021). *loyalitas pelanggan* (M. M. Eka Purnama Sari, S.E. (ed.); 1st ed.). EUREKA MEDIA AKSARA.
- Simarmata, H. M. P., Revida, E., Kato, I., Sari, H., Simatupang, S., Sudarso, A., Faisal, M., Tjiptadi, D. D., Sisca, Anggusti, M., & Muliatie, urilla E. (2021). Manajemen Perilaku Konsumen dan Loyalitas. In *Yayasan kita menulis*. Yayasan Kita Menulis.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. In *Alfabeta*. CV. ALFABETA,
- Wardhana, A. (2024). *Loyalitas pelanggan* (P. Mahir Pradana & Desain (eds.); Issue July). EUREKA MEDIA AKSARA.
- Wibowo, M. A., & Setiadi, R. etl. (2024). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening pada Pondok Susu Murni Putribumi Saditan, Kecamatan Brebes, Kabupaten Brebes. *MANTAP: Journal of Management Accounting, Tax and Production*, 2(2), 539-550.
- Widodo, D. (2023). *Metodologi Penelitian*. In *Cv Science Techno Direct*. CV Science Techno Direct.