

# **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Sayur Kita Medan**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk : (1) mengetahui kualitas pelayanan di toko Sayur Kita Medan, (2) mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan ditoko Sayur Kita Medan, (3) untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada toko Sayur Kita Medan, (4) mengetahui perbedaan persepsi mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan antara pelanggan tetap dan pelanggan baru ditoko Sayur Kita Medan.

Jenis penelitian yang akan digunakan adalah jenis penelitian Deskriptif dengan pendekatan Kuantitatif atau sering disebut sebagai penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini para pelanggan atau konsumen toko Sayur Kita Medan. Ukuran sampel penelitian yang diambil sebanyak 80 orang ditentukan dengan rumus *Slovin*, selanjutnya sampel ditentukan dengan teknik Non Probability Sampling dengan pendekatan Accidental Sampling yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang kebetulan berbelanja ditoko dapat dijadikan sampel jika dipandang cocok. Pengambilan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala likert. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi sederhana dengan aplikasi SPSS 25.

Hasil penelitian berdasarkan (uji t) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hasil uji Koefisien Determinasi diperoleh R Square sebesar 0,540. Hal ini menunjukkan bahwa Variabel dependen kepuasan pelanggan sebesar 54% dipengaruhi variabel independen kualitas pelayanan, sedangkan 46% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Toko Sayur Kita  
Medan**

***The Influence of Service Quality on Satisfaction  
Customers at Our Vegetable Shop Medan***

***ABSTRACT***

*This research aims to: (1) determine the quality of service at the Sayur Kita shop in Medan, (2) determine the effect of service quality on customer satisfaction at the Sayur Kita shop in Medan, (3) to identify the factors that influence customer satisfaction at the Sayur Kita shop in Medan, (4) find out the differences in perceptions regarding service quality and satisfaction between regular customers and new customers at the Sayur Kita Medan shop.*

*The type of research that will be used is descriptive research with a quantitative approach or often referred to as quantitative research. The population in this study were customers or consumers of the Sayur Kita Medan shop. The research sample size of 80 people was determined using the Slovin formula, then the sample was determined using the Non Probability Sampling technique with the Accidental Sampling approach, namely a technique for determining samples based on chance, that is, anyone who happens to be shopping in a shop can be used as a sample if deemed suitable. Data collection was carried out using a questionnaire with a Likert scale. The analytical method used in this research is a simple regression analysis method with the SPSS 25 application.*

*The research results based on (t test) show that service quality has a significant effect on customer satisfaction with a significance value of  $0.000 < 0.05$ . The results of the Coefficient of Determination test obtained an R Square of 0.540. This shows that the dependent variable customer satisfaction is 54% influenced by the independent variable service quality, while 46% is influenced by other variables that have not been examined in this research.*

***Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Our Vegetable Shop Medan***