

**PENGARUH KEANDALAN, WUJUD, DAN EMPATI
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MINIMARKET
ZAMZAM CELL MADIUN**

SKRIPSI



**Diajukan oleh :
Evi Masruroh
NIM 401200196**

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
2024**

ABSTRAK

Masruroh, Evi. Pengaruh Keandalan, Wujud dan Empati terhadap kualitas pelayanan di Minimarket Zamzam Cell Madiun. *Skripsi* 2024. Jurusan Ekonomi Syariah, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Pembimbing: Yulia Anggraini, M.M.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Keandalan, Wujud, Empati.

Kualitas pelayanan merupakan suatu penilaian pelanggan terhadap tingkat pelayanan yang mereka terima dibandingkan dengan harapan mereka. Dalam konteks bisnis ritel seperti minimarket, kualitas pelayanan yang baik dapat menjadi pembeda utama dan memengaruhi keputusan pembelian pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji sejauh mana keandalan, wujud fisik, dan empati berkontribusi terhadap persepsi kualitas pelayanan konsumen di Minimarket Zamzam Cell Madiun.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan regresi linier berganda untuk menguji pengaruh variabel independen (keandalan, wujud fisik, dan empati) terhadap variabel dependen (kualitas pelayanan). Selain itu, analisis deskriptif juga dilakukan untuk memberikan gambaran umum mengenai karakteristik responden dan variabel penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keandalan dan wujud fisik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan konsumen di Minimarket Zamzam Cell Madiun. Hal ini mengindikasikan bahwa konsumen sangat menghargai produk yang berkualitas, pelayanan yang konsisten, serta tampilan minimarket yang menarik dan nyaman. Namun, variabel empati tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan dalam penelitian ini.

Temuan ini memberikan beberapa implikasi penting bagi manajemen Minimarket Zamzam Cell Madiun. Pertama, perusahaan perlu terus berupaya meningkatkan kehandalan produk dan layanan yang ditawarkan. Kedua, perbaikan tampilan fisik minimarket seperti penataan produk yang lebih menarik, kebersihan, dan pencahayaan yang memadai perlu menjadi perhatian. Ketiga, meskipun empati tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan dalam penelitian ini, perusahaan tetap perlu memperhatikan aspek interpersonal dalam pelayanan, seperti keramahan dan kesediaan membantu pelanggan.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Puspita Jaya, Pintu, Jenangan, Ponorogo Telp. (0352) 3576565, Kode Pos 63492

Email: febi@iainponorogo.ac.id Website: <http://https://febi.iainponorogo.ac.id>

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini menerangkan bahwa skripsi atas nama


No	Nama	NIM	Jurusan	
1	Evi Masruroh	401200196	Ekonomi Syariah	Pengaruh Keandalan, Wujud, dan Empati Terhadap kualitas Pelayanan di Minimarket Zamzam Coil Madiun.

Telah selesai melaksanakan bimbingan, dan selanjutnya disetujui untuk diujikan pada ujian skripsi.

Ponorogo, 14 November 2024

Menyetujui,

Mengetahui
Ketua Jurusan Ekonomi Syariah


Dr. Lubor Prasetyo, S.Ag., M.F.I.
NIDN.107801122006041002



Yulia Angraini, M.M.
NIDN.2004078302



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : Pengaruh Keandalan, Wujud, dan Empati Terhadap Kualitas Pelayanan di Minimarket Zamzam Cell Madiun

Nama : Evi Masruroh

NIM : 401200196

Jurusan : Ekonomi Syariah

Telah diujikan dalam sidang *Ujian Skripsi* oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam bidang Ekonomi.

Dewan Penguji:

Ketua Sidang :
Husna Ni'matul Ulya, M.E.SY.
NIP 198608082019032023

(.....)

Penguji I :
Tiara Widya Antikasari, M.M.
NIP 199201012019032045

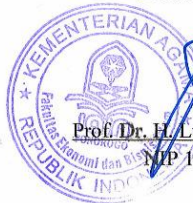
(.....)

Penguji II :
Yulia Anggraini, M.M.
NIP 2004078302

(.....)

Ponorogo, 26 November 2024

Mengesahkan,
Dekan FEBI IAIN Ponorogo



Prof. Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M.Ag.
NIP 197207142000031005

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Evi Masruroh
NIM : 401200196
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul : Pengaruh Keandalan, Wujud, dan Empati Terhadap
Kualitas Pelayanan di Minimarket Zamzam Cell
Madiun

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini telah diperiksa oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses melalui **ethesis.iainponorogo.ac.id**. Adapun isi dari penulisan ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari penulis.

Demikian pernyataan saya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ponorogo, 29 November 2024

Yang Membuat Pernyataan,



Evi Masruroh

NIM. 401200196

IAIN
P O N O R O G O

PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TULISAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Evi Masruroh
NIM : 401200196
Jurusan : Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "PENGARUH KEANDALAN, WUJUD, DAN EMPATI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI MINIMARKET ZAMZAM CELL MADIUN".

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Ponorogo, 14 November 2024
Pembuat Pernyataan,



PONOROGO

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut Lupiyoadi, kualitas pelayanan erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Perusahaan dengan kepuasan pelanggan yang tinggi memberikan tingkat pelayanan yang tinggi.¹ Kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen terdiri dari fasilitas yang memadai, pelayanan yang baik, kenyamanan, keamanan, ketenangan pikiran, dan hasil yang memuaskan. Oleh karena itu, manajer perlu memikirkan bagaimana mengembangkan kualitas pelayanan prima mereka saat ini menjadi kelancaran operasional di masa depan.² Kualitas erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Meningkatkan kualitas pelayanan dan produk demi kepuasan pelanggan merupakan salah satu tujuan setiap perusahaan dan toko.³

Sudah menjadi keharusan pemilik usaha melakukan kualitas. Kualitas pelayanan yang terbaik supaya mampu bertahan dan tetap menjadi kepercayaan pelanggan. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antara pemilik usaha dan pelanggan menjadi harmonis, konsumen akan melakukan pembelian ulang hingga terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi pemilik usaha.

Kualitas pelayanan menjadi hal yang penting yang harus diperhatikan serta dimaksimalkan agar mampu bertahan dan tetap dijadikan pilihan oleh pelanggan. Karena kualitas adalah salah satu faktor utama yang menentukan pilihan

¹ Lupiyoadi, R. (Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : Salemba Empat 2013).

² K. Fadillah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Moeslim Chicken Di Mendungan Kartasura," *Oxford University Press*, 2020, 649.

³ Asiva Noor Rachmayani, "Analisis Kualitas Perilaku Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Beli Konsumen (Studi Kasus Pada Pelayanan Toko Pesona Hijab Kudus)," 2015, 6.

pelanggan terhadap produk dan layanan, kualitas dianggap sebagai alat untuk mencapai keunggulan kompetitif. Pelanggan dapat secara langsung mengevaluasi kualitas layanan perusahaan dan penyedia layanan karena hanya pelanggan yang dapat melakukan penilaian ini.⁴ Upaya peningkatan mutu pelayanan pada minimarket diwujudkan melalui kualitas pegawai yang tepat dan budaya organisasi yang senantiasa mengedepankan mutu pelayanan yang memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.⁵

Desa Sidorejo merupakan desa yang cukup maju karena di desa ini banyak berbagai usaha termasuk minimarket. Sidrejo adalah sebuah desa di Kecamatan Kebonsari, Kabupaten Madiun, Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Jumlah penduduk desa ini adalah 3.786 jiwa. Pada umumnya di desa Sidorejo ini banyak pesaing usaha karena di desa Sidorejo ini cukup ramai akan pembeli. Karena harganya terjangkau serta kebutuhan cukup lengkap. Sehingga masyarakat tidak perlu keluar desa untuk mencukupi kebutuhan sehari-harinya. Hal ini memberikan peluang besar bagi para pemilik minimarket untuk mengembangkan bisnis mereka dan menciptakan lapangan kerja yang signifikan. Upaya yang dilakukan dalam peningkatan kualitas pelayanan melalui penggunaan karyawan yang memiliki dedikasi dan kompetensi yang tinggi. Karena SDM adalah faktor utama dalam menunjang bisnis perusahaan di bidang jasa pelayanan.⁶

Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 2021 menjelaskan bahwa toko swalayan adalah toko dengan sistem pelayanan mandiri, menjual berbagai jenis barang secara eceran yang berbentuk minimarket, supermarket, departement store,

⁴ Rini Syahmita, "Modul Biokimia Materi Metabolisme Lemak, Daur Asam Sitrat, Fosforilasi Oksidatif Dan Jalur Pentosa Fosfat," *Modul Biokimia Materi Metabolisme Lemak, Daur Asam Sitrat, Fosforilasi Oksidatif Dan Jalur Pentosa Fosfat*, 2021, 6.

⁵ Dahlan, Buku "Kualitas Pelayanan : Manajemen SDM dan Budaya Organisasi" 2023

⁶ Ainul Tria Lestari and Khalid Iskandar, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Bank BTN Cabang Tegal," *Journal of Economic and Management (JECMA)* 2, no. 1 (2021): 1–9, <https://doi.org/10.46772/jecma.v2i1.513>.

hypermarket ataupun grosir yang berbentuk perkulakan.⁷ Meningkatnya kemajuan pasar modern seperti minimarket merupakan kesuksesan dalam sektor ekonomi.⁸ Tingginya tingkat persaingan yang ada di dalam perusahaan pada umumnya terlihat dari upaya perusahaan untuk bersaing di pasar konsumen global.⁹

Minimarket berbeda dengan dengan toko kelontong karena pembeli sendiri yang mengambil barang yang mereka butuhkan dari rak minimarket dan membayar dikasir toko.¹⁰ Minimarket atau pengoperasian pasar modern merupakan salah satu bentuk usaha yang saat ini banyak dilakukan oleh para pengusaha dan dapat mendatangkan keuntungan yang relative besar.¹¹

Market basket analysis membantu dalam merancang produk dan promosi yang disesuaikan dengan segmen pembeli yang berbeda untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, karena secara otomatis meningkatkan keuntungan yang diperoleh pengecer, yang sangat penting dalam analisis ritel. Menurut Pindyck dan Rubinfeld, tiga asumsi dasar tentang preferensi keranjang belanja individu berdasarkan teori perilaku konsumen. Bagi sebagian orang ketiga asumsi yang meliputi kelengkapan, transitivitas (keunggulan barang/ produk) dan yang terakhir adalah lebih banyak lebih baik maksudnya adalah banyak barang atau beragam barang yang ada akan lebih baik.

⁷ Ma Clarisa Dewi, "Penataan Minimarket Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan Terkait," *Jurnal Mozaik* XIV, no. 1 (2022): 26–42.

⁸ Siti Empat Fatimah and Stevany Afrizal, "Strategi Pedagang Sembako Menghadapi Perkembangan Minimarket Di Pasar Tradisional Batubantar Kabupaten Pandeglang," *Jurnal Pendidikan Tambusai* 7, no. 2 (2023): 11551–61.

⁹ Ralph Adolph, "Pengaruh Penciptaan Kreasi Nilai Terhadap Daya Saing Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Pemasaran," 2016, 1–23.

¹⁰ Muhammad Rivki et al., "Pengaruh Bukti Fisik Dan Diferensiasi Produk Terhadap Minat Beli Dan Word Of Mouth Sebagai Variabel Intervening Pada Minimarket Java Tegal," no. 112 (2021): 1–13.

¹¹ I Permatasari, "Masyarakat Muslim Pedesaan Berbelanja Di Minimarket Dengan Pendekatan Masalah" 19, no. 5 (2022): 1–23.

Menurut Tjiptono & Chandra, keandalan (*reliability*), ini adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan tepat waktu, akurat dan memuaskan. Keandalan merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan berkaitan dengan kepuasan pelanggan.¹²

Contrast Theory merupakan salah satu teori yang menjelaskan fenomena kepuasan nasabah dari perspektif psikologi. Teori ini pertama kali diperkenalkan oleh Muzafer Sherif, Daniel Tau, dan Carl I. Hovland yang menyajikan pandangan dari proses evaluasi nasabah pasca penggunaan suatu produk atau jasa yang menyebabkan hasil prediksi berlawanan dengan kinerja terhadap kepuasan.¹³ Keandalan, juga dikenal sebagai reliabilitas, didefinisikan sebagai kemungkinan suatu sistem atau komponen untuk melakukan fungsi yang telah ditetapkan pada kondisi pengoperasian tertentu untuk jangka waktu tertentu.¹⁴ Namun, teori tersebut tidak sejalan dengan penelitian Far'ahdina Prisma Aulia Nisa, Purwanto, dan Edi Sosanto, yang mengungkapkan bahwa modal usaha tidak berpengaruh signifikan terhadap keberhasilan suatu usaha.¹⁵

Menurut Lupiyoadi, wujud/ bukti fisik (*tangibles*), kemampuan suatu perusahaan untuk membuktikan eksistensinya kepada dunia luar. Penampilan dan kinerja sarana dan prasarana fisik yang kami miliki merupakan bukti nyata atas pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan kami. Bukti fisik ini mencakup penampilan fisik, perlengkapan, personel, mesin, media komunikasi, dan teknologi yang digunakan dalam penyediaan layanan.

¹² Carol Yoon, "Pengaruh Antara Variabel Jaminan Terhadap Kepuasan Pelanggan," *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 2014, 9–24.

¹³ G dan Tjiptono Fandy Chandra, "Service, Quality, Dan Satisfaction , (Yogyakarta : Andi Offset, 2005), 199. 1," 2020, 1–32.

¹⁴ Rahmat Nurchayo et al., "Analisis Keandalan Komponen Sistem Proses Pendingin Sekunder Reaktor," *Seminar Keselamatan Nuklir*, 2017, 113–19.

¹⁵ K.L. Kotler, P. & Keller, "Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi Ke 12. Jakarta: Erlangga.," 2012, 2020, 1–64.

Salah satu faktor yang mempengaruhi *personality* adalah wujud atau biasa disebut dengan bukti fisik. Bentuk fisik yang kurang adalah tidak adanya keranjang belanja sehingga konsumen harus bolak balik ke meja kasir untuk menaruh barang yang cukup banyak menyediakan peralatan dan material bekas dalam kondisi baik sebagai layanan.¹⁶

Menurut Gunarso, empati dianggap sebagai cara yang efektif untuk mengenali dan memahami, dan menghargai orang lain.¹⁷ Semakin banyak keinginan dan kebutuhan akan semakin bertambah produk yang dijual.¹⁸ Faktor pengguna seperti penyedia layanan mempengaruhi kualitas layanan. Sumber Daya Manusia (SDM) minimarket manapun harus mampu memahami bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen.¹⁹ *A hybrid* terdiri dari barang dan jasa dengan properti yang sama yang didukung seperti alat pendeteksi harga.

Berdasarkan hasil wawancara terdapat beberapa konsumen di Minimarket Zamzam Cell dari kualitas pelayanannya segi keandalan minimarket pelayanan disini cukup memuaskan karena pegawainya cukup ramah sehingga membuat saya sering berbelanja di tempat tersebut.²⁰ Adapun dari segi keandalan lainnya, karyawatnya tidak diizinkan untuk mengisi saldo Dana dan saldo tersebut harus diisikan oleh pemiliknya, apabila pemilik tidak ada konsumen mengeluh karena

¹⁶ Mohamad Rizki Setiawan, “Pengaruh Tangible , Reliability , Responsiveness , Assurance , Empathy , Terhadap Visitor Satisfaction Pada Pengunjung Hotel Amaris Thamrin City,” 2019,

¹⁷ Devita Fitriyani, “Perbedaan Empati Antara Siswa Dan Siswi Kelas XI Di SMA Muhammadiyah Purbalingga Tahun 2015,” 2015, 12–32.

¹⁸ Masfi Sya’fiatul Ummah, “Pengaruh Empathy Dan Responsiveness Terhadap Minat Berkunjung Ulang Resto Red Black Gorontalo,” *Sustainability (Switzerland)* 11, no. 1 (2019): 1–14,

¹⁹ Karmadi Karmadi et al., “Meta-Analisis Pengaruh Empati Dalam Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit,” *Jurnal Penelitian Perawat Profesional* 5, no. 3 (2023): 1209–18,

²⁰ Intan, *Wawancara* (6 Mei 2024)

tidak langsung dilayani.²¹ Pemilik minimarket pada kenyataannya tidak selalu berada di minimarket. Maksud selalu tidak berada di minimarket adalah ketika pagi beliau mengajar di sekolah sehingga harus meninggalkan minimarket. Meskipun harus diisikan saldo oleh pemilik masih ramai konsumen yang ingin *top up* dana maupun *top up* shopee dan lain lain, karena tempatnya yang strategis dan dekat dari rumah. Selain itu masyarakat juga senang berbelanja disini karena apa yang mereka butuhkan ada di zamzam cell. Wujud seperti keranjang belanja sudah disediakan oleh pemilik, terkait produk yang dijual juga kurang seperti kaldu jamur. Empati kurang ramahnya karyawati karena cemberut sehingga saya terganggu dengan mimik wajahnya.²²

Dari segi wujud kurang indahna penataan ruang sehingga barang yang dipajang kurang enak dipandang.²³ Minimnya pencahayaan bagian belakang dan ruangan yang cukup sempit membuat para konsumen agak kesusahan mencari barang.²⁴ Segi wujud pada kenyatannya. Pemilik minimarket kurang memperhatikan penataan seperti banyak tanaman yang tidak tertata rapi dan dijadikan satu. Sehingga dari segi wujud kurang rapi.²⁵ Desain yang kurang pas seperti alat elektronik semacam earphone tidak dijadikan satu tempat dengan pengisian pulsa sehingga konsumen kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Halamannya kurang rapi seperti cor cor an yang ketebelan sehingga kalua tidak hati hati menyebabkan konsumen jatuh. Tidak adanya tempat parker pegawai mengakibatkan kedaraan tidak tertata rapi. Tanaman hias berserakan di pinggir minimarket menyebabkan konsumen tidak menyukai pemandangan tersebut. Pada kenyatannya banyak konsumen yang datang meskipun tanaman dan

²¹ Maya, *Wawancara* (5 Oktober 2024)

²² Khafifat R, *Wawancara* (25 Oktober 2024)

²³ Umi, *Wawancara* (5 Oktober 2024)

²⁴ Hafiz, *Wawancara* (1 agustus 2024)

²⁵ Hani, *Wawancara* (25 Oktober 2024)

pohon mangga mengakibatkan kendaraan tidak tertata rapi bisa menjadikan tempat untuk berteduh kendaraan agar kendaraan konsumen tidak kepanasan kalau memarkirkan kendaraan disitu.²⁶

Dari segi empati, layanan yang kurang baik adalah tidak diberi struk belanja oleh karyawatnya yang membuat para konsumen kurang percaya diri untuk bertransaksi, sehingga konsumen beralih ke tempat lain.²⁷ Tetapi di minimarket ini bisa top up *e-wallet* dan menyediakan alat elektronik seperti earphone dan menjual kartu perdana.²⁸ Pada kenyataannya meskipun karyawan dan pemilik minimarket cuek, kita merasa terbantu dengan adanya minimarket ini karena produk dan barang yang dicari ada dalam minimarket tersebut. Selain itu berbagai produk yang sudah tidak layak diperjual belikan seperti roti gandum yang sudah berdebu dan kotor tetapi saya suka dengan merk karena tanggal kadaluarsanya masih lama.²⁹

Pada aspek empati ini minimarket ini dapat memahami permasalahan konsumen dan bertindak seperti kebutuhan konsumen. Dengan adanya hal tersebut membuat konsumen merasa senang dengan berbelanja di minimarket. Selain itu juga karyawan bisa membantu dengan cara membantu konsumen untuk menaruh barang di motor konsumen.³⁰

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti terdorong untuk mengatasi permasalahan tersebut dalam bentuk penelitian yang berjudul “ Pengaruh Keandalan, Wujud, dan Empati Terhadap Kualitas Pelayanan di Minimarket Zamzam Cell Madiun”.

²⁶ Haji Mujianto, *Wawancara* (25 Oktober 2024)

²⁷ Eni, *Wawancara* (1 Agustus 2024)

²⁸ Mahfud, *Wawancara* (2 Agustus 2024)

²⁹ Alfu, *Wawancara* (25 Oktober 2024)

³⁰ Lia, *Wawancara* (25 Oktober 2024)

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas selanjutnya permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah keandalan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di minimarket Zamzam Cell Madiun?
2. Apakah wujud berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di minimarket Zamzam Cell Madiun?
3. Apakah empati berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di minimarket Zamzam Cell Madiun?
4. Apakah keandalan, wujud, dan empati secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di minimarket Zamzam Cell Madiun?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang muncul sebelumnya, penelitian ini bertujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh keandalan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di minimarket Zamzam Cell Madiun.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh wujud berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di minimarket Zamzam Cell Madiun
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh empati berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di minimarket Zamzam Cell Madiun
4. Untuk mengetahui dan menganalisis keandalan, wujud, dan empati secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di minimarket Zamzam Cell Madiun

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Dapat memperluas wawasan peneliti dan pembaca tentang pengaruh keandalan, wujud, dan empati terhadap kualitas pelayanan.
- b. Dapat menjadi landasan dalam pengembangan kemampuan mahasiswa dalam dunia usaha.
- c. Hasil Penelitian ini di harapkan mampu memberikan masukan bagi peneliti selanjutnya .
- d. Dapat dijadikan sebagai bahan acuan dan referensi untuk pertimbangan bagi penelitian selanjutnya .
- e. Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan wawasan sebagai penambah pengetahuan bagi para pembaca.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Sebagai bagian dari bentuk tugas akhir untuk menyelesaikan Program Sarjana 1 di IAIN Ponorogo serta, sebagai sarana menambah wawasan pengetahuan dan pengalaman terkait permasalahan yang di teliti khususnya pengaruh keandalan, daya tanggap, wujud dan empati terhadap kualitas pelayanan khususnya di minimarket Zam-Zam.

b. Bagi Mahasiswa

Sebagai bentuk bahan referensi pengetahuan mahasiswa untuk lebih memahami materi pembelajaran yang didapatkan di bangku kuliah dengan mempraktekan secara langsung bentuk pelaksanaan di dalam bidang usaha yang dapat membuat mahasiswa

c. Bagi Institut

Sebagai bahan referensi dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat menjadi pertimbangan dalam menentukan kebijakan yang

terkait dengan upaya peningkatan kesiapan dalam bidang wirausaha mahasiswa.

E. Sistematika Pembahasan

Agar penyusunan proposal skripsi dapat dilakukan dengan baik sesuai dengan bidang kajian dan untuk memudahkan pembahasannya, penulisan skripsi ini akan terstruktur dalam lima bab. Setiap bab akan terdiri dari beberapa sub bab yang saling terkait, membentuk sebuah pembahasan yang komprehensif. Berikut adalah urutan sistematika penulisan dalam penelitian ini:

BAB I PENDAHULUAN

Bab pertama dari penelitian ini akan membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta data umum dalam penelitian kuantitatif yang akan dijelaskan secara ringkas pada bagian latar belakang masalah.

BAB II KAJIAN TEORI

Bab kedua akan membahas landasan teori yang mencakup definisi dan karakteristik yang relevan untuk pembahasan selanjutnya. Penelitian sebelumnya akan dikaji untuk memberikan dasar bagi penelitian yang akan dilakukan. Kerangka berfikir akan menggambarkan hubungan logis antara variabel-variabel yang relevan dalam bentuk diagram atau skema. Selain itu, hipotesis akan dirumuskan sebagai kesimpulan sementara yang didasarkan pada landasan teori atau penelitian terdahulu, namun masih perlu dibuktikan kebenarannya.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang Jenis dan pendekatan penelitian, dan periode penelitian, Rancangan penelitian, Variabel penelitian dan definisi operasional, Populasi dan sampel, Teknik pengolahan dan analisis data.



BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi deskripsi atau gambaran umum objek penelitian, analisis data, pengujian hipotesis dan pembahasan sesuai rumusan masalah yang ada.

BAB V PENUTUP

Bab terakhir ini akan berisi ringkasan singkat yang jelas sesuai dengan rumusan dan tujuan penelitian. Kesimpulan disusun secara sistematis mengikuti urutan rumusan masalah yang diajukan. Di samping itu, penutup juga mencakup keterbatasan penelitian dan memberikan rekomendasi atau saran sebagai panduan bagi penelitian selanjutnya dalam mengatasi potensi masalah yang mungkin muncul.



BAB II KAJIAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Teori Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Sebuah pelayanan dapat dilakukan pada saat konsumen memilih produk maupun setelah selesai melakukan transaksi pembelian produk. Terjadinya kompetisi dalam usaha dalam merebut *market* guna meningkatkan penjualan membawa sebuah perubahan positif dalam dunia bisnis karena mereka bersaing dalam memberikan pelayanan terbaik bagi setiap konsumen.¹ Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang baik pula bagi perusahaan karena akan menjadi pelanggan yang loyal dan memberikan keuntungan bagi perusahaan.² Saat melayani pelanggan, pelanggan yang tidak puas terhadap pelayanan cenderung berkomunikasi secara negatif kepada orang lain tentang layanan yang diterimanya.³

b. Teori Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Amstrong “Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung”.⁴ Evolusi kualitas layanan didorong oleh berbagai faktor internal dan eksternal seperti kesadaran pengelola dalam

¹ Taufiq Rohman, “Landasan Teori, Kualitas Layanan,” *Psikologi Perkembangan*, no. October 2013 (2019): 1–224.

² Alfi Syahri Lubis and Nur Rahmah Andayani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam,” *Journal of Applied Business Administration* 1, no. 2 (2018): 232–43,

³ Kadek Riyan Putra Richadinata, A A Ngurah Bagus Aristayudha, Vitalia Fina Carla Rettobjaan “Manajemen Pemasaran : Konsep Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian” 2024

⁴ Kotler dan Amstrong, “Pengaruh Perilaku, Usia, Dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pembelian Online Melalui Aplikasi KAI Acces,” *Suparyanto Dan Rosad (2015 5, no. 3 (2016): 248–53.*

menerapkan pengenalan sistem manajemen profesional dan pengakuan pengelola atas permintaan masyarakat akan layanan pasar berkualitas tinggi dan akses terhadap fasilitas pendukung penuh. Kualitas Pelayanan dicapai melalui ketersediaan fasilitas yang memadai serta kegiatan operasional yang berkontribusi banyak faktor terhadap keberhasilan pengelolaan pasar. Kualitas pelayanan perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.⁵ Memahami perilaku konsumen sangat berguna bagi pelaku bisnis karena dengan menganalisis perilaku konsumen, pelaku bisnis dapat mengetahui produk apa saja yang dibutuhkan konsumen.⁶

Mengenai produktivitas kerja, terdapat faktor evaluasi yang menjadi standar penilaian produktivitas. Pertama, ini termasuk antusiasme terhadap pekerjaan. Unsur ini dapat diartikan sebagai mental pegawai dalam melaksanakan tugasnya, mendorongnya untuk bekerja lebih baik dan produktif.⁷ Usaha yang bernama “Rumah Jahit Hidayah” ini didirikan pada tahun 2010 dan telah menarik banyak pelanggan tetap hingga pelanggan baru.⁸ Umumnya, harapan pelanggan adalah perkiraan atau keyakinan tentang apa yang akan mereka terima ketika mereka membeli atau mengonsumsi suatu produk atau melayani.⁹ Jika suatu perusahaan berkinerja dengan baik maka nilai PBV-nya akan tinggi.

⁵ Ibid.

⁶ M.Si. DR. Suwitho, *Pengusaha Yang Sukses Pasti Menjaga Kepuasan Pelanggannya*, 2022.

⁷ Musarifah Ikhwana and Yulia Anggraini, “Analisis Motivasi Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Karyawan Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Magetan Mt Haryono 01,” *Niqosiya: Journal of Economics and Business Research* 1, no. 2 (2021): 217–32, <https://doi.org/10.21154/niqosiya.v1i2.286>.

⁸ Yulia Anggraini and Prastika Wafik Azizah, “Inovasi Pembukuan Keuangan Secara Digital Pada UMKM Jahit Melalui Aplikasi BukuKas Di Ngawi,” *Amaluna: Jurnal Pengabdian Masyarakat* 1, no. 1 (2022): 45–57, <https://doi.org/10.21154/amaluna.v1i1.913>.

⁹ Shinta Maharani, Ab Rahman Asmak, and Dewi Septian Arif, “Customer Satisfaction and Sharia Service Quality at Surya Mart Ponorogo: Case Study from Indonesia,” *EJIF - European Journal of Islamic Finance* 17, no. April (2021): 1–7, <https://doi.org/10.13135/2421-2172/5489>.

Dengan kata lain, semakin baik kinerja perusahaan maka rasio PBV setiap tahunnya akan semakin besar. Permintaan yang tinggi menyebabkan harga saham lebih tinggi.¹⁰ Manajemen rantai pasokan dan logistic akan menentukan seberapa cepat perusahaan mampu menyediakan produk yang dekat dengannya pelanggannya menurut saluran pemasaran yang dipilih, dan seberapa cepat perusahaan memenuhi pesanan konsumen, dan seberapa hemat biaya perindustrian prosuk dari pabrik atau gudang perusahaan ke konsumen.¹¹

Hubungan sosial mempengaruhi komitmen dan memediasi hubungan antara sikap keuangan, kepercayaan dan komitmen.¹² Anngreini dan Rachman memberikan sentiment positif bahwa Omnibus Law adalah solusi mengatasi konflik peraturan perundang-undangan, standarisasi kebijakan pemerintah, menjadikan pelayanan satu pintu.¹³ Hubungan antara Bank Syariah dan agama sejalan dengan teori konstruksi sosial dalam sosiologi agama. Agama mempunyai peran strategis dalam membangun realitas sosial.¹⁴ Munculnya beberapa kritik terhadap konsep *ilh}a>q* sebagai mana di atas, disebabkan dua hal. Pertama, sampai saat ini, sandaran epistemologi *ilh}a>q* belum jelas. Kalau *ilh}a>q* di definisikan sebagai proses penyamaan suatu kasus baru, dengan kasus lama yang sudah dibahas

¹⁰ Yustina Wahyu Cahyaningrum and Tiara Widya Antikasari, "Pengaruh Earning Per Share, Price To Book Value, Return on Asset, Dan Return on Equity Terhadap Harga Saham Sektor Keuangan," *Jurnal Economia* 13, no. 2 (2017): 191, <https://doi.org/10.21831/economia.v13i2.13961>.

¹¹ Ahmad Sugiono et al., "Developing Model of Logistics Capability, Supply Chain Policy on Logistics Integration and Competitive Advantage of SMEs," *Uncertain Supply Chain Management* 11, no. 3 (2023): 1009–18, <https://doi.org/10.5267/j.uscm.2023.4.021>.

¹² Siti Amaroh, Husnurrosyidah, and Ely Masykuroh, "Financial Attitude, Trust, and ROSCAs' Member Commitment: Social Relations as Mediating Factor," *Global Business and Finance Review* 28, no. 3 (2023): 35–49, <https://doi.org/10.17549/gbfr.2023.28.3.35>.

¹³ Mohamad Nur Efendi et al., "Omnibus Law Sentiment and Its Impact on The Halal Certification Program in Indonesia," *Justicia Islamica* 20, no. 1 (2023): 37–58, <https://doi.org/10.21154/justicia.v20i1.5829>.

¹⁴ Luhur Prasetyo and Khusniati Rofiah, "The Formulation of Islamic Bank Performance Based on Contemporary Maqasid Al-Sharia," *Justicia Islamica* 18, no. 2 (2021): 318–34, <https://doi.org/10.21154/justicia.v18i2.3163>.

dalam kitab fiqh, maka berarti hakekat *ilham* adalah *qiya's al-far'* 'ala *al-far'* yang dalam wacana *usul al-fiqh* tidak dikenal. Ke dua, meskipun konsep *ilham* telah dibahas beberapa kali, baik dalam Munas Alim Ulama Bandar Lampung, Mukhtar NU di Donohudan dan Munas Alim Ulama Sukolilo, namun hingga kini, secara resmi belum pernah diberikan contoh konkret kasus penyelesaian kasus baru dengan penerapan *ilham*. Dua hal tersebut menyebabkan ke tidaksatuan para kiai NU --untuk tidak mengatakan keburan-- dalam memahami konsep *ilham*.¹⁵ Hamka menekankan bahwa orang Minangkabau telah merasakan pengalaman pahit di kampung sendiri kerana pelayanan adat yang tidak mengena di hati sehingga mereka lebih memilih merantau. Di rantau, mereka mendapat pengalaman baru karena dapat membina keluarga inti dengan prinsip patrilineal di mana ayah adalah kepala rumah tangga yang memiliki tanah tanpa pengaruh mamak dan kemenakan. Ketika seperti ini, hubungan mereka dengan adat menjadi renggang dan melihat adat tidak sesuai lagi dengan perubahan yang ada pada masa kini.¹⁶

c. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 2* sebagai indikator kualitas pelayanan yaitu :¹⁷

- 1) Keandalan - Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat.
- 2) Responsivitas - Kesiapan membantu pelanggan dan memberikan layanan tepat waktu.

¹⁵ Luthfi Hadi Aminuddin, "Ilhaq Al-Masa'il Bi Nazairiha Dan Penerapannya Dalam Bahth Al-Masa'il," *Al-Tahrir: Jurnal Pemikiran Islam* 13, no. 2 (2013): 297, <https://doi.org/10.21154/al-tahrir.v13i2.18>.

¹⁶ IZA HANIFUDDIN, "Muhammadiyah Dan Adat Tanah Ulayat Minangkabau," *JURIS (Jurnal Ilmiah Syariah)* 14, no. 1 (2016): 12, <https://doi.org/10.31958/juris.v14i1.293>.

¹⁷ Kotler, P. & Keller, "Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi Ke 12. Jakarta: Erlangga."

- 3) Jaminan - Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan.
- 4) Empati - Kondisi memprihatinkan dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan.
- 5) Wujud - Penampilan fasilitas fisik , peralatan, personel, dan bahan komunikasi.

d. Faktor Kualitas Pelayanan

Menurut The Lang Gie, menyebutkan beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kepada konsumen. Beberapa faktor tersebut antara lain:

1) Motivasi Kerja Karyawan

Motivasi diperlukan dalam organisasi mana pun. Apabila pegawai mempunyai motivasi kerja yang tinggi, maka mereka akan mampu bekerja dengan semangat sesuai tanggung jawabnya dan memberikan kontribusi positif bagi organisasi. Memotivasi karyawan melalui gaji yang sesuai merupakan salah satu upaya yang dapat dilakukan perusahaan.¹⁸

2) Sistem Kerja dan Sistem Pelayanan

Sistem kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan pada akhirnya menentukan produktivitas karyawan. Sistem kerja yang baik akan memberikan keselamatan dan kenyamanan kerja bagi karyawan. Hal ini diharapkan dapat mendorong karyawan untuk bekerja lebih aktif dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan.¹⁹

¹⁸ K A Miskiani and I W Bagia, "Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja Disiplin Kerja," *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 2, no. 2 (2020): 120–29.

¹⁹ Rizky Putra, Wahyudin Wahyudin, and Dene Herwanto, "Analisis Sistem Kerja Untuk Meningkatkan Produktivitas Pegawai Negeri Sipil Dengan Pendekatan Macroergonomic Analysis And Design," *JURMATIS (Jurnal Manajemen Teknologi Dan Teknik Industri)* 4, no. 1 (2022): 50.

Sistem pelayanan ini harus konsisten dengan paket layanan dan dirancang sederhana agar tidak membingungkan pelanggan. Indikator sistem pelayanan yang efektif adalah kemudahan pemberian layanan dengan menggunakan sistem yang sebagian besar tidak terlihat.²⁰

3) Suasana Kerja

Lingkungan kerja menciptakan suasana nyaman dan memberikan kesan tenang, sehingga meningkatkan suasana kerja, memungkinkan kita bekerja tanpa gangguan, dan tentunya dapat meningkatkan performa kerja karyawan.²¹ Suasana kerja yang positif akan memberikan semangat kepada pegawai karena lingkungan kerja yang positif yang mendukung sikap dan perilaku pegawai dalam bekerja akan menjadikan pegawai lebih fokus dan berkesinambungan dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya menjadi sumber inspirasi.²²

4) Kemampuan Kerja

Kompetensi kerja merupakan faktor kunci dalam mendorong peningkatan kinerja karyawan. Jika keterampilan cocok dengan peran pekerjaan seorang karyawan, hal ini dapat meningkatkan kinerja. Semakin tinggi kemampuan kerja pegawai maka semakin baik pula kinerja pegawai tersebut.²³

5) Lingkungan Fisik

²⁰ Treat J et al James W, Elston D, "Jurnal Sistem Pelayanan," *Andrew's Disease of the Skin Clinical Dermatology.*, 2020, 8–25.

²¹ Sedarmayati, "Lingkungan Kerja, Stres Kerja, Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Suryamas," 2021, 7–23.

²² Atina Nuzulia, "Pengaruh Stres Dan Kondisi Fisik Lingkungan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan CV Daya Budaya Corporation Yogyakarta," *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2021, 5–24.

²³ Rosidah Kusuma Ningrum, "Pengaruh Kemampuan Kerja, Pengalaman Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bina Lintas Usaha Ekonomi Surabaya," *Jurnal Manajemen Universitas Siliwangi* 3, no. April (2019): 49–58.

Lingkungan fisik dialami langsung oleh konsumen, dan lingkungan fisik merupakan ciri yang nyata yaitu keadaan konsumen. Hal ini mencakup lokasi strategis, dekorasi, suara, aroma, pencahayaan, cuaca, dan konfigurasi produk serta material lain yang terlihat di sekitar properti. Lingkungan fisik di minimarket ini cukup asri karena dikelilingi tumbuhan dan tertata rapi sehingga pembeli nyaman untuk berbelanja disini.

6) Prosedur Kerja

Terkait proses kerja dan pengawasan, diyakini jika proses kerja dan pengawasan dilaksanakan dengan baik dan efektif, maka kinerja dan keberhasilan yang dihasilkan akan semakin baik dan tingkat kesalahan terkait kinerja pegawai dapat diminimalisir.²⁴

2. Teori Keandalan

a. Pengertian Keandalan

Menurut Tjiptono & Chandra, keandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat waktu, akurat dan memuaskan. Keandalan, atau kemampuan kami untuk menyediakan layanan yang dijanjikan secara tepat waktu, akurat, dan memuaskan.²⁵ Keandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan secara andal, akurat, konsisten, benar, dan andal. Keandalan ini memastikan kita mendapatkan layanan yang tepat untuk pertama kalinya. Komponen ini dianggap salah satu yang paling penting bagi konsumen.²⁶

²⁴ Yuni Tri Asih, "Pengaruh Pelaksanaan Prosedur Kerja Dan Pengawasan Mandor Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi PT. Perkebunan Nusantara V-SEI Buatan," 2020, 1–17.

²⁵ Ahmand Zaki dan Diyan Yusri, "Keandalan Dalam Pemasaran Produk Kopi Tubruk," *Jurnal Ilmu Pendidikan* 7, no. 2 (2020): 809–20.

²⁶ Juliana, Amelda Pramezwary, Arifin Djakasaputra, Sri Aprianti Tarigan "Pemasaran Jasa dan Organisasi Nirlaba" buku Dasar-Dasar Pemasaran 2022.

Metode Section Technique merupakan suatu metode terstruktur untuk menganalisis suatu sistem. Metode ini dalam mengevaluasi keandalan sistem distribusi didasarkan pada bagaimana suatu kegagalan dari suatu peralatan mempengaruhi pengoperasian sistem.²⁷

Layanan apa pun memerlukan beberapa bentuk layanan yang dapat diandalkan. Artinya, dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai mempunyai keterampilan dalam bidang pengetahuan, keahlian, kemandirian, kemahiran, dan profesionalisme kerja yang tinggi sehingga kegiatan kerja yang dilakukan menghasilkan bentuk yang memuaskan. Kami tidak menerima keluhan atau komentar dari komunitas.²⁸

b. Teori Keandalan

Menurut Fandy Tjiptono, keandalan merupakan kemampuan pemberi jasa untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat, dan memuaskan.²⁹ Reliabilitas, juga dikenal sebagai keandalan, tujuan keandalan adalah untuk mempertahankan kemampuan sistem, selagi mengendalikan biaya. sebuah sistem pemeliharaan yang baik akan menghilangkan variabilitas sistem. Ukuran keberhasilan suatu tindakan perawatan (*maintenance*) dapat dinyatakan dengan tingkat reliability. Secara umum reliability dapat didefinisikan sebagai probabilitas suatu sistem atau produk dapat beroperasi dengan baik tanpa mengalami kerusakan pada suatu kondisi tertentu dan waktu yang telah ditentukan.³⁰

²⁷ Henki Projo Wicaksono, I.G.N. Satriyadi Hernanda, and Penangsang Ontoseno, "Analisis Keandalan Sistem Distribusi Menggunakan Program Analisis Kelistrikan Transien Dan Metode Section Technique," *Analisis Keandalan Sistem Distribusi Menggunakan Program Analisis Kelistrikan Transien Dan Metode Section Technique* 1, no. 1 (2012): 153–58.

²⁸ Kotler, P. & Keller, "Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi Ke 12. Jakarta: Erlangga."

²⁹ Ibid.

³⁰ Ade Syahputra, "Analisis Keandalan Mesin Sandblasting," 2021, 1–56.

c. Indikator Keandalan

Terdapat lima indikator keandalan menurut Tjiptono antara lain:³¹

- 1) Memberikan pelayanan yang terbaik selama bertransaksi.
- 2) Teliti dalam melakukan pemesanan.
- 3) Pengiriman barang tepat waktu dan sesuai dengan pemesanan.
- 4) Informasi yang akurat dalam hal kegunaan produk.
- 5) Harga suatu produk bisa diketahui dengan jelas.

d. Faktor Keandalan

Gronlund mengemukakan bahwa terdapat empat faktor yang dapat mempengaruhi keandalan antara lain:

1) Panjang tes

Pada dasarnya merupakan jumlah butir pertanyaan dalam suatu tes yang digunakan untuk mengukur hasil belajar peserta didik. Panjang tes atau jumlah butir pertanyaan pada suatu tes berkaitan erat dengan tingkat reliabilitas tes tersebut. Semakin banyak jumlah butir pertanyaan pada suatu tes semakin tinggi tingkat reliabilitasnya. Untuk meningkatkan reliabilitas suatu tes dapat dilakukan dengan cara menambah butir pertanyaan dalam tes tersebut, dengan ketentuan bahwa setiap butir tambahan benar-benar setara dengan butir-butir yang telah ada.

2) Sebaran Skor

Besarnya sebaran skor akan membuat tingkat reliabilitas menjadi lebih tinggi, karena koefisien reliabilitas yang lebih besar diperoleh ketika siswa tetap pada posisi yang relatif sama dalam satu kelompok pengujian ke pengujian berikutnya.

3) Tingkat kesukaran

³¹ Fandy Tjiptono, Pemasaran Jasa- Prinsip, Penerapan dan Penelitian. Yogyakarta (2014)

Proporsi antara banyaknya peserta tes yang menjawab butir soal dengan benar dengan banyaknya peserta tes. Hal ini berarti makin banyak peserta tes yang menjawab butir soal dengan benar maka makin besar indeks tingkat kesukaran, yang berarti makin mudah butir soal itu. Sebaliknya makin sedikit peserta tes yang menjawab butir soal dengan benar maka soal tersebut makin sukar.³²

4) Objektivitas

Objektivitas merupakan prinsip yang harus ada pada setiap berita. Berita mempunyai definisi yaitu laporan mengenai fakta yang benar-benar terjadi. Fakta tersebut harus benar-benar yang terjadi dilapangan, hal ini bertujuan agar masyarakat menerima informasi/berita dengan sebenar-benarnya.³³

3. Teori Wujud

a. Pengertian Wujud

Penampilan dan kinerja serta prasarana perusahaan serta kondisi lingkungan yang diberikan oleh jasa pembeli. Ini mencakup fasilitas fisik (gedung, gudang, dll), peralatan yang digunakan, dan layanan. Peralatan (teknologi). Juga penampilan para karyawannya. Ini semua adalah fasilitas yang terlihat jelas.³⁴ Hal ini merupakan sesuatu yang nyata (bukti langsung) seperti penampakan gedung, fasilitas, peralatan teknis pendukung, dan

³² N Hanifah, "Perbandingan Tingkat Kesukaran, Daya Pembeda Butir Soal Dan Reliabilitas Tes Bentuk Pilihan Ganda Biasa Dan Pilihan Ganda Asosiasi Mata Pelajaran Ekonomi," *SOSIO E-KONS* 6, no. 1 (2014): 41–55, https://journal.lppmunindra.ac.id/index.php/sosio_ekons/article/view/1715.

³³ Laila Maulina, "Objektivitas Pemberitaan Pilgub DKI Putaran Ke-2 Berdasarkan Pedoman Pemberitaan Media Siber Dewan Pers," 2018, 9–25.

³⁴ Eko Hasan, "Pengaruh Responsiveness Dan Tangibles Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Riak Danau Pelalawan Menurut Ekonomi Islam," *Journal of Chemical Information and Modeling* 53, no. February (2021): 2021,

karyawan, serta merupakan bukti nyata kemampuan perusahaan dalam memberikan produk terbaik kepada pelanggannya.³⁵

b. Teori Wujud

Menurut Kotler Wujud (Tangible) adalah kemampuan suatu perusahaan untuk membuktikan eksistensinya kepada pihak luar.³⁶ Wujud adalah suatu barang milik seseorang (perseorangan) yang harta bendanya mempunyai wujud fisik atau fisik. Klasifikasi jasa menurut Kotler diantaranya:³⁷

- 1) *Pure Tangibles Good* : Penawaran semata-mata hanya terdiri atas produk fisik. Pada produk ini sama sekali tidak melekat jasa pelayanan. Contohnya sabun , pasta gigi, sampo dan lain-lain.
- 2) *Tangible goods with accompanying services* : Produk yang ditawarkan
- 3) berupa barang disertai satu atau lebih jasa, misal dalam barang-barang
- 4) *Hybrid* : Pelayanan jasa jenis ini membutuhkan interaksi langsung yang intens antara pemberi layanan dengan penerima layanan sehingga kurang efektif bila dilakukan secara jarak jauh/online.³⁸

³⁵ Adrian Izhar Rafliansyah, “Pengaruh Kualiyas Pelayanan (Tangible, Reliability, Responsiveness, Dan Empathy) Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puruhita Health Center,” *Journal of Chemical Information and Modeling* 53, no. February (2021): 2021,

³⁶ Kotler, P., & Keller, K. L. *Marketing Management*. 15th Edition. Harlow : Pearson Education Limited (2016).

³⁷ E Anifah, “Factors Affecting the Reliability of Timeliness and Financial Reporting on the Public Service Agency (Empirical Study in Magelang , Salatiga and Semarang),” 2020

³⁸ Vidya Herawati Utami, “Model Kerja Hybrid: Sejarah, Tantangan Dan Prospek,” 2023, 99,
http://repository.unissula.ac.id/28364/%0Ahttp://repository.unissula.ac.id/28364/1/Manajemen_30402000413_fullpdf.pdf.

- 5) *Major service with accompanying minor goods and services* : komputer dengan jasa instalnya.³⁹

c. Indikator Wujud

Adapun indikator wujud menurut Tjiptono dan Chandra antara lain:

- 1) Kemutakhiran peralatan dan teknologi,
- 2) Kondisi Sarana
- 3) Kondisi SDM perusahaan
- 4) Keselarasan fisik dengan jenis jasa yang diberikan.⁴⁰

d. Faktor Wujud

Menurut Rambat Lupiyoadi ada lima faktor wujud antara lain:⁴¹

- 1) Persepsi manajemen perusahaan adalah bagaimana karyawan melihat proses perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia, pengarahan, dan pengawasan perusahaan.
- 2) Spesifikasi kualitas, yaitu kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa dan spesifikasi kualitas jasa. Kesenjangan ini antara lain : karena tidak memadainya komitmen manajemen terhadap kualitas jasa, persepsi tidak memadainya standarisasi tugas dan tidak adanya penyusunan tujuan.
- 3) Penyampaian pelayanan, yaitu kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa dan kerja tim. Kesenjangan ini disebabkan oleh kesesuaian teknologi yang digunakan pegawai.
- 4) Komunikasi pemasaran adalah merepresentasikan gabungan semua unsur dalam bauran pemasaran atau marketing mix yang memfasilitasi

³⁹ Atina Nuzulia, "Konsep Bauran Pemasaran," *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2020, 5–24.

⁴⁰ Fandy Tjiptono, dan Gregorius Chandra.. *Service, Quality and Satisfaction* (ed 3). 2011

⁴¹ Nurbangkit Tamba, "Pengaruh Tangible Dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap," 2022.

terjadinya pertukaran dengan menciptakan suatu arti yang disebarluaskan kepada pelanggan atau kliennya.

4. Teori Empati

a. Pengertian Empati

Empati bukan hanya tentang mengetahui apa yang sedang dirasakan orang lain, akan tetapi juga mengkomunikasikan dengan cara dan sikap yang baik, pengetahuan dan pemahaman tentang pengalaman emosional orang lain.⁴² Empati dipahami sebagai pemahaman yang intim bahwa perasaan-perasaan, pikiran-pikiran dan motif-motif seseorang dimengerti secara menyeluruh oleh orang lain, disertai ungkapan penerimaan terhadap keadaan orang lain.⁴³ Sikap empati perlu untuk ditumbuhkan sebagai upaya pencegahan terhadap disintegrasi yang terjadi di Indonesia. Salah satu caranya adalah dengan meletakkan dasar pendidikan moral dan karakter.⁴⁴

b. Teori Empati

Menurut Goleman empati merupakan kemampuan membaca emosi dari sudut pandang orang lain dan peka terhadap perasaan orang lain.⁴⁵ Empati pertama kali diperkenalkan oleh Titchener sebagai terjemahan bahasa Inggris dari kata bahasa German “Einfühlung” dimana aslinya digunakan dalam pelajaran estetika untuk menggambarkan hubungan

⁴² Carol Yoon, “Pengertian Empati,” *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents* 44, no. 1 (2020): 15–29.

⁴³ Agung Slamet, “Empati Sebagai Sarana Untuk Memperkokoh Sikap Pro-Sosial Pelajar,” *Statistical Field Theor* 53, no. 9 (2019): 1689–99.

⁴⁴ Eshtih Fithriyana, “Menumbuhkan Sikap Empati Melalui Pendidikan Karakter Berbasis Kearifan Lokal Pada Sekolah Berasrama,” *Al Ulya : Jurnal Pendidikan Islam* 4, no. 1 (2019): 42–54,

⁴⁵ Goleman, Daniel. “Kecerdasan Emosi: Untuk Mencapai Puncak Prestasi”. Terjemahan Alex Tri Kantjono. 2005. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta. 2005

antara seseorang dengan sebuah benda seni.⁴⁶ Empati berbeda dengan simpati. Empati adalah emosi yang diungkapkan melalui Bahasa tubuh. Orang yang empati merasa diikutsertakan dalam komunitas. Simpatisan lebih cenderung merespons dengan emosi.⁴⁷

c. Indikator Empati

Menurut Trianto Safaria⁴⁸ ada empat indikator empati yang terdiri dari :

1. Ikut merasakan, merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain
2. Kesadaran diri, ada kemauan dalam diri seseorang untuk peka terhadap perasaan orang lain
3. Peka terhadap bahasa non verbal, seseorang dapat dikatakan berempati apabila orang tersebut mampu merasakan bahasa non verbal yang diperlihatkan oleh orang lain.
4. Mengambil peran, artinya seseorang mampu mengambil tindakan atas permasalahan yang sedang dihadapinya.
5. Kontrol emosi diri, artinya seseorang dapat mengendalikan diri dalam membantu memecahkan masalah.

d. Faktor Empati

Menurut Goleman, terdapat faktor yang mempengaruhi empati secara psikologis maupun sosiologis. Berikut faktor yang mempengaruhi empati:⁴⁹

- 1) Sosialisasi

⁴⁶ Dwi Ahyani, Latifah Nur dan Astuti, “Pengaruh Cbt (Cognitif Behavior Therapi) Dalam Memperkuat Tiga Pilar Kecerdasan Moral (Empati, Nurani, Kontrol Diri) Pada Remaja Dengan Perilaku Agresif,” *Journal of Chemical Information and Modeling*, 2020, 13–32

⁴⁷ Encep Syarifudin, “Teori Kepemimpinan,” *Alqalam* 21, no. 102 (2020): 459,

⁴⁸ Trianto Safaria “Interpersonal Intellegence : Metode Pengembangan Kecerdasan Interpersonal Anak”, Amara Books, 2005.

⁴⁹ Yoon, “Pengertian Empati.”(2019).

Dampak yang ditimbulkan oleh penggunaan *smartphone* terhadap interaksi *social*.⁵⁰ Terciptanya berbagai teknologi canggih seperti *smartphone* dapat mengubah pola hidup dan pola interaksi *social* individu.

2) Perkembangan Kognitif

Perkembangan kognitif mengacu pada tahapan perubahan yang terjadi sepanjang hidup seseorang dalam rangka memahami, mengolah informasi, memecahkan masalah, dan mengetahui sesuatu. Jean Piaget adalah salah satu orang yang mempelajari perkembangan kognitif dan mengusulkan tahapan perkembangan kognitif.⁵¹

3) Komunikasi

Besarnya pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan publik tersebut ditentukan oleh dimensi-dimensi komunikator, pesan, media, komunikan, dan efek. Berdasarkan pernyataan di atas, bahwa faktor komunikasi sangat berperan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.⁵²

B. Kajian Pustaka

Tabel 2.1
Kajian Pustaka

N o	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
--------	---------------------	---------------------	-----------	-----------	---------------------

⁵⁰ Retalia Retalia, Tritjahjo Danny Soesilo, and Sapto Irawan, "Pengaruh Penggunaan Smartphone Terhadap Interaksi Sosial Remaja," *Scholaria: Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan* 12, no. 2 (2022): 139–49, <https://doi.org/10.24246/j.js.2022.v12.i2.p139-149>.

⁵¹ Leny Marinda, "Kognitif Dan Problematika," *An-Nisa' : Jurnal Kajian Perempuan Dan Keislaman* 13, no. 1 (2020): 116–52.

⁵² Akh Muwafik Saleh, *Komunikasi Pelayanan Publik, Strategi Komunikasi Dalam Pelaksanaan Pelayanan Prima Pada Institusi Pemerintah*, 2021.

1.	Irma Irdiyati, Indrawati Mara Kesuma, Ronal Aprianto, Suwarno. (2020)	The Effect of Service Quality on Citizen's Expectation through Dimension of Tangible, Emphaty, Reliability, Responsivene ss and Assurance (TERRA).	Persamaan pada penelitian sekarang adalah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan.	Dalam judul penelitian tidak ada daya tanggap dan jaminan.	Analisis ini menggunakan metode kuantitatif. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 128 responden. Berdasarkan presentase wujud, Diklat dan SDM Lubuklinggau sebesar 30,3%. Dan tingkat harapan masyarakat sebesar 27,1%. Sedangkan untuk wujud empati sebesar 26,1%. Sedangkan untuk reliabilitas
----	---	--	---	--	--

					sebesar 28%. ⁵³
2.	Kevin Johan, Wella Samantha, Maria J. Tandean, and Sabrina O.Sihombing. (2020)	The Relationships between Web Design, Reliability, Privacy, Service Quality, and Purchase Intention of Customers at E-commerce Business.	Persamaan pada penelitian sekarang adalah pada indicator keandalan, dan kualitas pelayanan.	Perbedaan dalam penelitian ini tidak membahas wujud dan empati pada kualitas pelayanan.	Berdasarkan hasil pembahasan dapat disimpulkan bahwa semua Sembilan hipotesis didukung, yaitu persepsi desai web terhadap persepsi keandalan adalah yang paling signifikan. ⁵⁴
3.	Hee Kyung Kim. (2021)	The Effect of Communicati on Ability of	Persamaan pada penelitian	Perbedaan pada penelitian sekarang	Tujuan penelitian ini adalah upaya

⁵³ Irma Idayati et al., "The Effect of Service Quality on Citizen's Expectation through Dimension of Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness and Assurance (TERRA)," *Sriwijaya International Journal of Dynamic Economics and Business* 4, no. 3 (2020): 241–52, <https://doi.org/10.29259/sijdeb.v4i3.241-252>.

⁵⁴ Sabrina O.Sihombing. Kevin Johan, Wella Samantha, Maria J. Tandean, "The Relationships between Web Design, Reliability, Privacy, Service Quality, and Purchase Intention of Customers at E-Commerce Business," *Jurnal Manajemen Teknologi* 19, no. 1 (2020): 17–36.

		Care Workers in Charge of Visiting Care in Elderly at-Home Welfare Centers on Quality of Service: with Empathy as Mediator	sekarang adalah pada empati, dan kualitas pelayanan,	adalah tidak ada unsur wujud dan keandalan dalam penelitian tersebut.	untuk meningkatkan kompetensi kerja dan meningkatkan kepuasan target perawatan. ⁵⁵
4.	Warjito, Irfan Ansori, Lukman Shalahuddin, Sahid Bismantoko. (2021)	Reliability Analysis on the Bogie System at Indonesian High-Speed Trains in the Design Phase to Improve Service Quality.	Persamaan pada penelitian sekarang adalah keandalan, kualitas pelayanan.	Perbedaa pada penelitian yang sekarang adalah tidak adanya empati,dan wujud.	Prediksi nilai keandalan sistem Bogie pada tahun ke 30 adalah 0,6. Artinya sistem bogie mengalami penurunan keandalan dibawah target. ⁵⁶

⁵⁵ Hee Kyung Kim, "The Effect of Communication Ability of Care Workers in Charge of Visiting Care in Elderly At-Home Welfare Centers on Quality of Service: With Empathy as Mediator," *Indian Journal of Forensic Medicine and Toxicology* 15, no. 1 (2021): 1948–53.

⁵⁶ Sahid Bismantoko Warjito, Irfan Ansori, Lukman Shalahuddin, "Reliability Analysis on the Bogie System at Indonesian High-Speed Trains in the Design Phase to Improve Service

5.	Airin Handayani, Safrul Rijali (2021)	Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dilihat Dari Dimensi Empati di UPTD. Balai Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tabalong.	Persamaan pada penelitian sekarang adalah adanya empati.	Perbedaan pada penelitian sekarang adalah tidak ada keandalan dan wujud.	Pengujian kendaraan bermotor dilihat dari dimensi empati dengan 92 responden/ 2,94% tidak berkualitas. Dan 27,19% atau 416 orang responden menjawab sangat berkualitas. Jenis penelitian yang digunakan menggunakan metode analisis
----	--	--	--	---	--

Quality,” *Majalah Ilmiah Pengkajian Industri* 15, no. 3 (2021): 153–60,
<https://doi.org/10.29122/mipi.v15i3.5010>.

					deskriptif kuantitatif. ⁵⁷
6.	Hasrullah Liong Misi (2021)	Pengaruh Keandalan, Daya Tanggap dan Jaminan terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang.	Persamaan dengan penelitian sekarang adalah untuk menganalisis pengaruh keandalan terhadap kualitas pelayanan.	Penelitian yang dilakukan berfokus pada pengaruh keandalan, wujud, dan empati terhadap kualitas pelayanan di Minimarket Zamzam Cell Madiun. Sementara artikel tersebut Pengaruh Keandalan, Daya Tanggap dan Jaminan terhadap Kualitas Pelayanan Jasa	Penelitian ini menemukan bahwa variabel independen keandalan (reability) diperoleh nilai t-hitung sebesar 1,409 dimana t-tabel sebesar 1,72472 berarti hasil t-hitung < t-tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang

⁵⁷ Safrul Rijali Airin Handayani, "Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dilihat Dari Dimensi Empati Di UPTD. Balai Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tabalong" 4 (2021): 694–701.

				Pengiriman Barang	signifikan antara variable keandalan (reability) terhadap kualitas pelayanan pada PT. Ritra Cargo Indonesia cabang Makassar. ⁵⁸
7.	Benard Berinyuy, Lema Catherine Forje, Lanyuy Gillian Dzekashu.(20 21)	Service Quality, a Correlation of Customer Expectation and Customer Perception of Services Received Responsivene ss and	Pada penelitian sekarang membahas empati.	Pada penelitian sekarang tidak ada keandalan dan wujud pada kualitas pelayanan.	Mayoritas pelanggan rumah sakit Shisong (65,9%) memeperkira kan pengalaman karyawan yang menyampaika n

⁵⁸ Hasrullah Liong Misi, "Pengaruh Keandalan, Daya Tanggap Dan Jaminan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang," *Management and Accounting Research Statistics* 1, no. 2 (2021): 24–31, <https://doi.org/10.59583/mars.v1i2.11>.

		Empathy in Shisong Hospital.			kekhawatiran pelanggan sangat baik sementara 28,9% memperkirakan akan baik. 59
8.	Si Ni Yeong. (2022)	Customer satisfaction and loyalty in Malaysian resort hotels: the role of empathy, reliability and tangible dimensions of service quality.	Persamaan pada penelitian sekarang sama sama membahas keandalan, wujud, dan empati.	Perbedaan pada penelitian sekarang tentang tempatnya tidak sama.	Hasil hipotesisi ketiga menunjukkan bahwa daya tanggap tidak didukung sebagai dimensi kunci karena nilai P-Value sebesar $0,269 \geq 0,05$ dan nilai koefisien beta

⁵⁹ Benard Berinyuy, "Service Quality, a Correlation of Customer Expectation and Customer Perception of Services Received Responsiveness and Empathy in Shisong Hospital," *International Journal of Social Science and Human Research* 04, no. 12 (2021): 3495–3505, <https://doi.org/10.47191/ijsshr/v4-i12-07>.

					sebesar 0,103. ⁶⁰
9.	Beni Agus Setiono, Sapit Hidayat. (2022)	Influence of Service Quality with the Dimensions of Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Tangibles on Customer Satisfaction.	Pada penelitian sekarang ada unsur keandalan, wujud dan empati.	Pada penelitian sekarang tidak membahas jaminan dan daya tanggap.	Nilai signifikansi empati sebesar 0,04 dengan thitung sebesar 2,520 dan koefisien regresi bertanda positif sebesar 0,137 dengan nilai signifikansi kurang dari $\leq 0,05\%$. ⁶¹
10	Abednego Ketaren, Rumiris Siahaan,	Pengaruh Keandalan Pegawai Terhadap	Pada penelitian sekarang sama sama	Pada penelitian sekarang tidak membahas empati, wujud	Nilai koefisien regresi keandalan

⁶⁰ Si Ni Yeong, Dan Knox, and Guru Prabhakar, "Customer Satisfaction and Loyalty in Malaysian Resort Hotels: The Role of Empathy, Reliability and Tangible Dimensions of Service Quality," *International Journal of Services and Operations Management* 41, no. 4 (2022): 444–62, <https://doi.org/10.1504/IJSOM.2022.122922>.

⁶¹ Beni Agus Setiono and Sapit Hidayat, "Influence of Service Quality with the Dimensions of Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Tangibles on Customer Satisfaction," *International Journal of Economics, Business and Management Research* 06, no. 09 (2022): 330–41, <https://doi.org/10.51505/ijebmr.2022.6924>.

	<p>Syafridahani Lubis (2022)</p>	<p>Penanganan Keluhan dan Implikasinya Pada Kualitas Pelayanan PLN Tebing Tinggi.</p>	<p>membahas tentang keandalan dan kualitas pelayanan.</p>	<p>pada kualitas pelayanan.</p>	<p>pegawai (β_1) 0,689. Artinya peranan keandalan pegawai terhadap penanganan keluhan. meningkat 1 satuan nilai, maka diprediksi variabel Z naik sebesar 0,689. Atau saat variabel keandalan pegawai naik 100%, maka akan meningkatkan penanganan keluhan 68,9%.⁶²</p>
--	----------------------------------	---	---	---------------------------------	--

⁶² “Pengaruh Keandalan Pegawai Terhadap Penanganan Keluhan Dan Implikasinya Pada Kualitas Pelayanan PLN Tebing Tinggi” 2, no. 1 (2023): 15–21.

11	Yuyun Yuningsih. (2022)	Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy of Service Quality on Inpatient Patient Satisfaction: Study a Regional General Hospitals.	Persamaan pada penelitian sekarang adalah keandalan, wujud dan empati pada kualitas pelayanan.	Perbedaan pada penelitian sekarang adalah tempatnya, pada penelitian terdahulu adalah pada Rumah Sakit Umum sedangkan penelitian sekarang adalah Minimarket Zamzam Cell Madiun.	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa wujud, empati, daya tanggap, jaminan dan empati secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan dan positif. Hal ini dibuktikan dengan $F_{hitung} \geq F_{tabel}$. ⁶³
12	Chadisa Rizky Ananda, Fauzi Arif Lubis, Nuri Aslami. (2023)	Pengaruh Keandalan, Ketanggapan Dan Empati Terhadap Kualitas Pelayanan	Persamaan dengan penelitian sekarang adalah untuk menganali	Perbedaan pada penelitian sekarang adalah pada aspek wujud (Tangible) tidak ada.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Hasil penelitian menunjukkan,

⁶³ Yuyun Yuningsih, "Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy of Service Quality on Inpatient Patient Satisfaction: Study a Regional General Hospitals," *Journal Of Resource Management, Economics ...*, 2022, <https://portal.xjurnal.com/index.php/REMICS/article/view/40%0Ahttps://portal.xjurnal.com/index.php/REMICS/article/download/40/40>.

		Klinik Bidan Rezki Sinaga Kabupaten Deli Serdang.	sis pengaruh keandalan dan empati terhadap kualitas pelayanan.		Variabel Keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan nilai sig 0,000 < 0,05 dan nilai t-hitung > t-tabel yaitu 19,999 > 1,98525. ⁶⁴
13	Yuke Tyneke Darado, Barnabas Harold Ralph Kairupan, Oksfriani Jufri Sumampouw (2023)	Kualitas Pelayanan Keperawatan Berdasarkan Dimensi Reliability, Responsivness, Assurance, Empathy, Dan Tangible Di Rumah	Sama sama membahas a empati, keandalan dan wujud pada kualitas pelayanan.	Perbedaannya tidak membahas jaminan (Assurance) dan daya tanggap (Responsivness).	Hail penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden (87,8%) merasa cukup dengan kualitas

⁶⁴ Chadisa Rizky Ananda, Fauzi Arif Lubis, and Nuri Aslami, "Pengaruh Keandalan, Ketanggaan Dan Empati Terhadap Kualitas Pelayanan Klinik Bidan Rezki Sinaga Kabupaten Deli Serdang," *Student Scientific Creativity Journal* 1, no. 6 (2023): 73–95, <https://doi.org/10.55606/sscj-amik.v1i6.2310>.

		Sakit Tingkat II Robert.			pelayanan dari aspek daya tanggap ini. ⁶⁵
14	Dr. Firos Khan, Dr. Siji Cyriac, Dr. Akhil Thomas ,Dr. Somasekharan T M, and Dr. Manoj P K. (2024)	Empathy of Bank Employees and Its Influence on Service Quality of Banks: Evidence from the Knowledge Economy of Kerala in Digital India.	Persamaan dengan penelitian sekarang adalah untuk menganalisis pengaruh empati terhadap kualitas pelayanan.	Variabel X yang keandalan dan wujud tidak tercantum dalam penelitian tersebut. Sedangkan variabel X yang sekarang menggunakan keandalan, wujud, dan empati terhadap kualitas pelayanan.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua koefisien regresi lebih besar dari 0,4. Artinya bahwa semua konstruk tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap empati. Dengan demikian, hipotesis Nol tidak diterima

⁶⁵ Yuke Tyneke, Barnabas Harold, and Ralph Kairupan, "Kualitas Pelayanan Keperawatan Berdasarkan Dimensi Reliability , Responsivness , Assurance , Empathy , Dan Tangible Di Rumah Sakit Tingkat II Robert," *Jurnal Kesehatan Tambusai* 4 (2023): 387–95.

					dan hipotesis alternatif diterima. ⁶⁶
15	Dewi Yuliandani, Husni Mubaroq, Siti Marwiyah. (2024)	Implementasi E-Arsip sebagai Wujud Peningkatan Kualitas Pelayanan Sektor Publik Studi Kasus: SMPN 9 Probolinggo	Persamaan pada penelitian yang sekarang adalah wujud, kualitas pelayanan.	Perbedaan pada penelitian yang sekarang adalah empati dan keandalan.	Tujuan penelitian ini adalah pada teori implementasi kebijakan pada indikator sumber daya dengan teori pelayanan secara transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan hak nampak pada penerapan E-

⁶⁶ Dr. Firoos Khan et al., "Empathy of Bank Employees and Its Influence on Service Quality of Banks: Evidence from the Knowledge Economy of Kerala in Digital India," *International Journal of Religion* 5, no. 2 (2024): 289–300, <https://doi.org/10.61707/8h4xcq54>.

					arsip di SMPN 9 Probolinggo. 67
--	--	--	--	--	--

Dalam penelitian ini saya mengambil judul “Pengaruh Keandalan, Wujud, dan Empati, Terhadap Kualitas Pelayanan di studi kasus Minimarket Zamzam Cell Madiun”. Sesuai telaah pustaka diatas penelitian ini tentunya berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya seperti adanya perbedaan beberapa variable tertentu, lokasi penelitian serta responden yang juga berbeda. Penelitian ini juga mempunyai variabel yang sama dari beberapa penelitian sebelumnya. Penelitian ini akan mengulas seberapa besar Pengaruh Keandalan, Wujud, dan Empati, Terhadap Kualitas Pelayanan Minimarket Zamzam Cell Madiun.

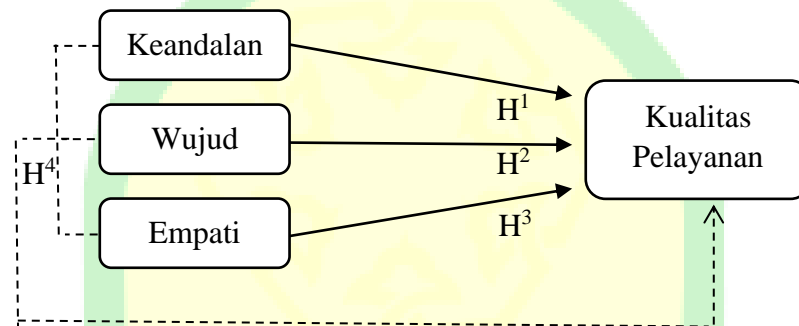
C. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan penunjang penelitian karena merupakan wadah yang menjelaskan teori dalam konteks variabel yang diteliti. “Kerangka teori merupakan wadah yang menjelaskan variabel-variabel dan permasalahan pokok yang terlibat dalam suatu penelitian, teori – teori tersebut menjadi acuan untuk pembahasan lebih lanjut” kata Allicunt. Dengan cara ini, kerangka teoritis tercipta di mana penelitian dapat dianggap benar.⁶⁸ Kerangka berpikir dapat disajikan dalam bentuk diagram yang menunjukkan proses berpikir peneliti dan hubungan antar variabel yang diteliti, dan biasa disebut dengan paradigma atau

⁶⁷ Dewi Yuliandani, Siti Marwiyah, and Husni Mubaroq, “Implementasi E-Arsip Sebagai Wujud Peningkatan Kualitas Pelayanan Sektor Publik (Studi Kasus: SMPN 9 Probolinggo),” *Jurnal Ulul Albab* 27, no. 1 (2024): 43, <https://doi.org/10.31764/jua.v27i1.23400>.

⁶⁸ Poppy Yanawati, “Kerangka Teori Dan Hipotesis Penelitian,” *Kesehatan 2* (2020): 13.

model penelitian.⁶⁹ Yang berjudul “Pengaruh Keandalan, Wujud, Empati ”. Maka perlu dijelaskan dengan adanya kerangka berpikir sebagai pemahaman yaitu:



Gambar 2.1 Model Kerangka Berpikir

Keterangan :

- = Secara Parsial
- - - - - = Secara Simultan

Maka dapat dilihat dari landasan teori diatas dihasilkan kerangka berpikir yaitu:

X_1 = Keandalan

X_2 = Wujud

X_3 = Empati

Y = Kualitas Pelayanan

Berdasarkan Kerangka pemikiran diatas diketahui bahwa kualitas pelayanan di minimarket ZamZam Cell Madiun pada kualitas pelayanan dipengaruhi oleh faktor Keandalan, Wujud dan Empati. Jika adanya Keandalan, Wujud dan Empati yang signifikan maka kualitas pelayanan di Desa Sidorejo ini pada kualitas

⁶⁹ Addini Zahra Syahputri, Fay Della Fallenia, and Ramadani Syafitri, “Kerangka Berfikir Penelitian Kuantitatif,” *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Pengajaran* 2, no. 1 (2023): 160–66.

pelayanan akan berpengaruh secara signifikan pula. keberhasilan dapat terpengaruh jika didukung oleh adanya Keandalan, Wujud dan Empati.

D. Hipotesis

Dengan melakukan uji hipotesis memungkinkan peneliti menjawab pertanyaan dengan menolak atau menerima hipotesis. Kebenaran suatu hipotesis tidak akan pernah dapat ditentukan tanpa mengamati seluruh anggota populasi. Hal ini tentu sangat tidak efisien, apalagi jika jumlah penduduknya sangat besar. Salah satu langkah dalam melakukan pengujian hipotesis adalah dengan memilih secara acak sekumpulan sampel dari suatu populasi, mengamati karakteristiknya, dan membandingkannya dengan hipotesis yang diajukan. Jika sampel acak ini memberikan bukti yang mendukung hipotesis yang diajukan, maka hipotesis diterima. Namun, jika sampel acak menunjukkan bukti bertentangan dengan hipotesis yang diajukan, maka hipotesis ditolak.⁷⁰ Sehingga, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat diformulasikan sebagai berikut:

1. Pengaruh keandalan terhadap kualitas pelayanan

Keandalan adalah probabilitas bahwa suatu sistem atau komponen dapat menjalankan fungsi yang telah ditetapkan dalam kondisi dan periode waktu tertentu. Sedangkan kualitas pelayanan adalah penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dibandingkan dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Adapun penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ruperta Sada tahun 2021.⁷¹ Dengan demikian penelitian ini mempunyai hipotesis sebagai berikut:

- a. H_{a1} = Keandalan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Minimarket Zamzam Cell Madiun.

⁷⁰ Khamdun & Irfai Fathurohman Iftita Rizki Amalia, "Pelatihan Pengujian Hipotesis Statistika Dasar Dengan Software R" 2, no. 4 (2021): 1271–80.

⁷¹ Ruperta Sada, "Analisis Pengaruh Keandalan, Jaminan Dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Di Sentral Pengolahan Pos Semarang," 2021.

b. H_{01} = Keandalan secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap kualitas pelayanan di Minimarket Zamzam Cell Madiun.

2. Pengaruh wujud terhadap kualitas pelayanan

Wujud adalah kemampuan suatu produk atau perusahaan dalam menyajikan pelayanan secara konkret dan prima bagi semua pelanggan. Adapun penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hamzyah 2019.⁷² Dengan demikian penelitian ini mempunyai hipotesis sebagai berikut:

- a. H_{a2} = Wujud secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di minimarket zamzam cell madiun
- b. H_{02} = Wujud secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap kualitas pelayanan di minimarket zamzam cell madiun.

3. Empati

Memiliki beberapa fase yakni bersifat pribadi, melibatkan sensitivitas, dan mengkomunikasikan perasaan. Adapun penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Budi Setiawan dan Ferawati 2018. Dengan demikian penelitian ini mempunyai hipotesis sebagai berikut:

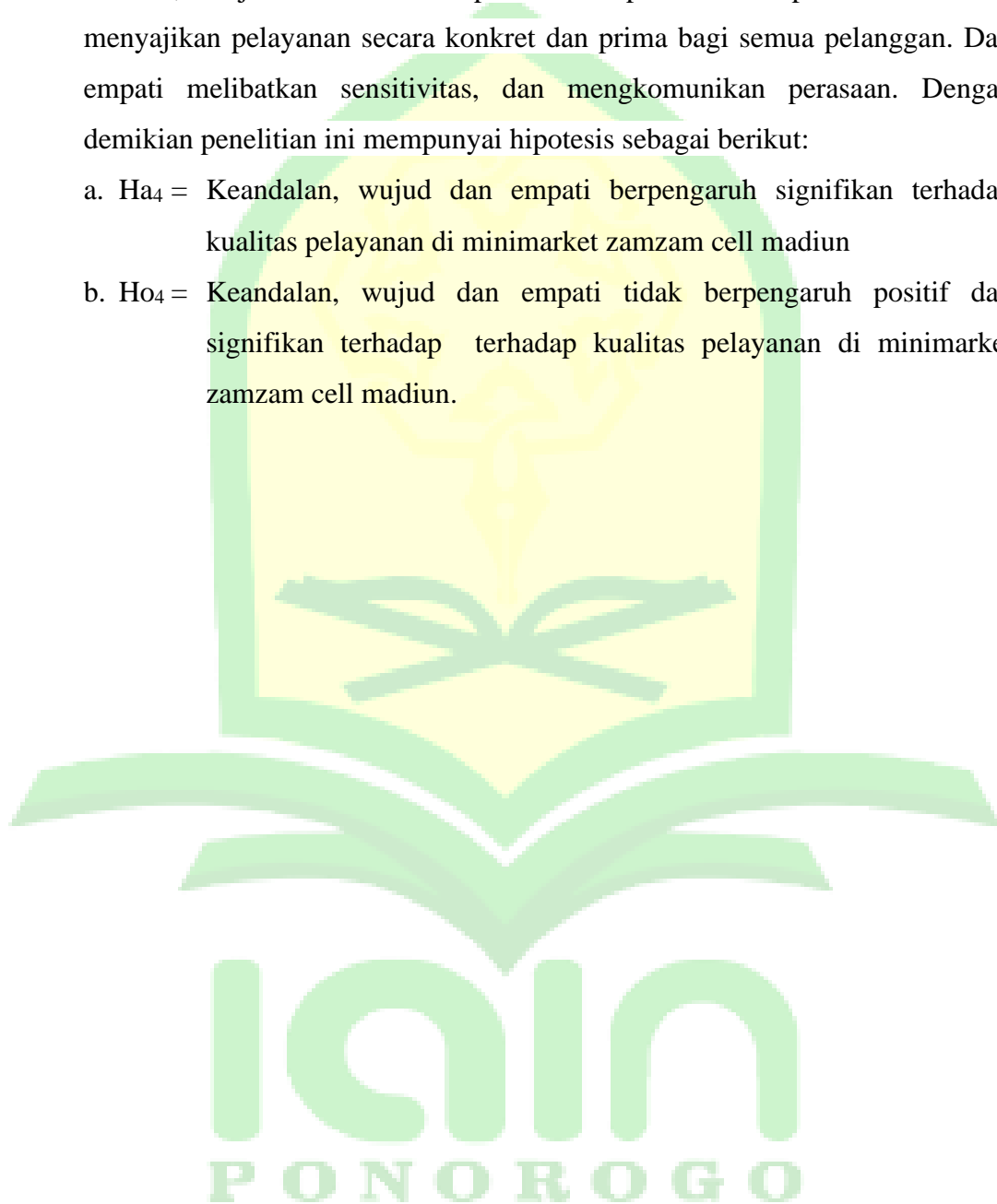
- a. H_{a3} = Empati secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di minimarket zamzam cell madiun
- b. H_{03} = Empati secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap kualitas pelayanan di minimarket zamzam cell madiun.

4. Keandalan, wujud, dan empati terhadap kualitas pelayanan

⁷² Hamzyah, "Pengaruh Responsiveness, Tangible, Dan Empathy Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Di Kabupaten Enrekang," *Profitability: Jurnal Ilmu Manajemen* 3, no. 1 (2019): 129–41, <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/profitability/article/view/2507>.

Keandalan adalah probabilitas bahwa suatu sistem atau komponen dapat menjalankan fungsi yang telah ditetapkan dalam kondisi dan periode waktu tertentu, Wujud adalah kemampuan suatu produk atau perusahaan dalam menyajikan pelayanan secara konkret dan prima bagi semua pelanggan. Dan empati melibatkan sensitivitas, dan mengkomunikasikan perasaan. Dengan demikian penelitian ini mempunyai hipotesis sebagai berikut:

- a. H_{a4} = Keandalan, wujud dan empati berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di minimarket zamzam cell madiun
- b. H_{o4} = Keandalan, wujud dan empati tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap kualitas pelayanan di minimarket zamzam cell madiun.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Menurut Sugiyono, metode penelitian kuantitatif sudah digunakan sejak lama dan cenderung menjadi tradisi sebagai metode penelitian, sehingga disebut juga metode tradisional (Priadana dan Muis menyebutnya paradigma tradisional). Penelitian kuantitatif mengacu pada metode pengujian teori tertentu dengan memeriksa hubungan antar variabel.¹ Ada tiga klasifikasi jenis pertanyaan dalam Penelitian Kuantitatif yaitu pertanyaan deskriptif, pertanyaan relasional (terdiri dari pertanyaan terkait dan pertanyaan sebab akibat), dan pertanyaan komparatif. Setiap soal dirumuskan secara berbeda untuk mencari rumusan yang sesuai dengan jenis soal.²

Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan banyak angka dalam proses penelitiannya, mulai dari pengumpulan dan interpretasi data hingga penarikan hasil dan kesimpulan. Dalam perkuliahannya, penelitian kuantitatif biasanya menyajikan dan menafsirkan angka-angka disertai dengan foto, tabel, grafik, dan representasi lainnya.³

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh keandalan, wujud, dan empati terhadap kualitas pelayanan di minimarket zamzam cell di desa Sidorejo, kecamatan Kebonsari kabupaten Madiun. Penelitian ini juga akan menampilkan hasil mengenai bagaimana variabel independen tersebut mempengaruhi variabel dependen, baik secara parsial (sendiri) maupun secara

¹ Katarina Podlogar Mentor, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, 2021.

² Adhi Kusumastuti, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 2021.

³ Imam Machali, *Metode Penelitian Kuantitatif, Laboratorium Penelitian Dan Pengembangan FARMAKA TROPIS Fakultas Farmasi Universitas Mualawarman, Samarinda, Kalimantan Timur*, 2021.

simultan (bersama-sama). Penelitian dilakukan dengan fokus kualitas pelayanan di wilayah desa Sidorejo kecamatan Kebonsari yang bertepatan di Kabupaten Madiun.

B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah sesuatu yang berupa atribut atau ciri-ciri seseorang, benda, atau kegiatan, yang jenisnya ditentukan oleh peneliti yang mempelajari sesuatu, informasi apa yang dapat diperoleh, dan kesimpulannya yang diambil darinya.⁴ Proses identifikasi variabel dalam penelitian bertujuan untuk mengidentifikasi semua karakteristik yang mempengaruhi terjadinya masalah penelitian. Variabel-variabel yang ditemukan kemudian dianalisis untuk menentukan jenis peran dan tingkat kekuatan masing-masing variabel dalam mempengaruhi masalah penelitian. Analisis variabel penting untuk membantu merancang penelitian dengan baik. Namun, dalam banyak kasus penelitian, menentukan peran variabel menjadi sulit karena hubungan antarvariabel yang kompleks. Fungsi variabel dalam penelitian dapat diklasifikasikan menjadi dua kelompok, yaitu variabel bebas (independen) yang menjadi penyebab, dan variabel tergantung (dependen) yang merupakan hasil atau akibat dari variabel tersebut. Biasanya terdapat banyak variabel bebas yang berkontribusi terhadap satu variabel tergantung.⁵ Variabel yang di gunakan dalam penelitian ini terdapat dua jenis variable yaitu :

a. Variabel Dependen

⁴ Moch Jefry Aridiyanto and Parikesit Penagsang, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Koperasi (Studi Kasus : Koperasi Di Surabaya Utara)," *JEB17 : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 7, no. 01 (2022): 27–40, <https://doi.org/10.30996/jeb17.v7i01.6542>.

⁵ Qomariyatus Sholihah, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Malang: Universitas Brawijaya Press, 2020), 69.

Variabel dependen merupakan variabel yang menjadi fokus perhatian peneliti. Inti permasalahan dapat diketahui dengan mengidentifikasi variabel dependen yang digunakan dalam model.⁶ Variabel terikat adalah variabel dependen atau variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas, variabel terikat merupakan akibat dari variabel bebas.⁷

b. Variabel Independen

Variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi variabel dependen atau variabel terikat. Menurut Sugiyono, variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel independen dalam penelitian ini adalah *word of mouth* dan fasilitas.⁸ Variabel dependen dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) X1 = Keandalan
- 2) X2 = Wujud
- 3) X3 = Empati

2. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti, atau memspesifikasikan kegiatan, ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur

⁶ Tommy Sulthon Darmawan and Sutopo, "Pengaruh Persepsi Tentang Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Volume Penjualan Paket Wisata Karimunjawa Di Biro Tour Dan Travel Karimunjawa Beach Adventure," *Diponegoro Journal of Management* 4, no. 2 (2015): 1–11, <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>.

⁷ Syafrida Hafni Sahir, *Metodologi Penelitian*, 2022.

⁸ D. Pratama, "Organizational Citizenship Behavior," 2021, 559–65, <https://doi.org/10.5220/0006889505590565>.

variabel tersebut.⁹ Variabel dependen dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Variabel dan Definisi Operasional

N o	Variabel	Definisi	Indikator	Butiran soal	Sumber
1.	Kualitas Pelayanan (Y)	Komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan prima. ¹⁰	1. Keandalan 2. Wujud 3. Empati 4. Jaminan 5. Daya tanggap	1-2 3-4 5-6 7-8 9-10	Andi Riyanto
2.	Keandalan (X1)	Bagaimana kemampuan perusahaan yang memberikan pelayanan sesuai dengan yang	a. Memberikan pelayanan yang terbaik selama bertransaksi	11-12 13-14	Lutfian Prisanandika

⁹ RISKI ARIERSTA PRABOWO PRANYOTO, "Penelitian BAB 3," *Journal*, 2021, 1–23.

¹⁰ Andi Riyanto, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan," *Kepuasan Pelanggan*, 2018, 19.

		dijanjikan secara akurat dan terpercaya. ¹¹	<p>b. Teliti dalam melakukan pemesanan.</p> <p>c. Pengiriman barang tepat waktu dan sesuai dengan pemesanan.</p> <p>d. Informasi yang akurat dalam hal kegunaan produk.</p> <p>e. Harga suatu produk bisa diketahui dengan jelas.</p>	<p>15-16</p> <p>17-18</p> <p>19-20</p>	
3.	Wujud (X2)	Kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya	<p>a. Kemutakhiran peralatan dan teknologi,</p>	<p>21-22</p> <p>23-24</p>	Daniel Lenox Fay

¹¹ Lutfian Prisnandika, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Banjarnegara," *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen*, 2019, 11-32, <http://eprintslib.ummgl.ac.id/2311/>.

		<p>kepada pihak eksternal.</p> <p>Yang di maksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang di berikan.¹²</p>	<p>b. Kondisi Sarana</p> <p>c. Kondisi SDM perusahaan</p> <p>d. Keselarasan fisik dengan jenis jasa yang diberikan.</p>	<p>25-26</p> <p>27-28</p>	
4.	Empati (X3)	<p>kemampuan individu untuk membayangkan diri pada posisi orang lain dan memahami</p>	<p>a. Ikut merasakan</p> <p>b. Kesadaran diri</p> <p>c. Peka terhadap</p>	<p>29-30</p> <p>31-32</p> <p>33-34</p> <p>35-36</p>	Ansori

¹² Daniel Lenox Fay, "Dimensi Kualitas Pelayanan," *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2017, 8–37.

		dengan intuisi apa yang dirasakan oleh orang lain. Ia juga menambahkan bahwa empati merupakan suatu tindakan imajinatif yang berani serta realitas virtual paling tinggi yang dilakukan secara spontan. ¹³	Bahasa non verbal d. Mengambil Peran e. Kontrol emosi diri	37-38	
--	--	---	--	-------	--

C. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis melakukan pengumpulan data dan analisis di Kecamatan Kebonsari Kabupaten Madiun. Subjek penelitian yang terlibat adalah konsumen di minimarket zamzam cell Kebonsari Madiun. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis pengaruh keandalan, wujud, dan empati terhadap kualitas layanan di minimarket zamzamcell madiun. Hasil penelitian akan mengungkapkan bagaimana variabel independen tersebut, baik secara parsial

¹³ Ansori, "Perilaku Menolong," *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents* 3, no. April (2015): 49–58.

maupun simultan, berpengaruh terhadap variabel dependen yang merupakan kualitas pelayanan.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merujuk pada seluruh individu atau elemen yang menjadi fokus penelitian atau analisis. Secara umum, populasi mencakup sejumlah individu yang memiliki karakteristik atau atribut yang sama dan mendiami wilayah atau ruang yang serupa pada suatu periode waktu tertentu. Populasi dapat terdiri dari berbagai entitas seperti individu, kelompok sosial, organisasi, atau unit lainnya yang memiliki hubungan atau kesamaan dalam hal yang ingin diteliti.

Dalam pengertian yang lebih luas, populasi mencakup seluruh kelompok atau sampel yang ingin dikaji dalam sebuah penelitian. Populasi dapat dibatasi oleh berbagai kriteria seperti usia, jenis kelamin, lokasi geografis, atau atribut lain yang relevan. Setiap elemen dalam populasi dianggap sebagai bagian integral dari keseluruhan populasi dan dapat memberikan informasi yang berguna untuk memahami karakteristik, perilaku, atau fenomena yang terkait dengan populasi tersebut.

Penting untuk memahami populasi dengan baik dalam konteks penelitian atau analisis, karena hal ini akan mempengaruhi bagaimana data dikumpulkan, generalisasi hasil penelitian, dan kesimpulan yang dapat ditarik. Pengertian dan identifikasi yang jelas terhadap populasi yang ingin diteliti adalah langkah awal yang penting dalam merancang metodologi penelitian yang tepat dan menghasilkan hasil yang dapat diandalkan.¹⁴ Populasi dalam penelitian ini merujuk pada konsumen yang ada di

¹⁴ Gusman Lesmana, *Bimbingan Konseling Populasi Khusus* (Jakarta: Prenada Media, 2021).

Minimarket Zamzam Cell Madiun. Namun, fokus penelitian ini adalah tentang kualitas pelayanan di minimarket Zamzam Cell Kabupaten Madiun. Oleh karena itu, populasi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menjadi konsumen di minimarket Zamzam Cell. Penelitian ini akan menggunakan populasi yang tidak diketahui karena tidak ada data yang jelas mengenai jumlah konsumen di Minimarket Zamzam Cell Kebonsari, Madiun.

2. Sampel

Sampel adalah pengumpulan data sebagian objek, sehingga data yang diambil bersifat mewakili. Metode ini digunakan dengan tujuan untuk menghemat biaya, waktu, dan tenaga. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel random. Menurut Dini Afriyanti, sampel random adalah sampel yang dipilih secara acak dari populasinya. Oleh karena itu, setiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk dipilih.¹⁵ Sehingga untuk menentukan ukuran sampel dari populasi, peneliti menggunakan rumus *Cochran* :

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

Dimana :

n = Jumlah sample yang diperlukan

Z = Tingkat keyakinan yang dibutuhkan dalam sample 95%

p = Peluang benar 50% = 0,5

q = Peluang salah 50% = 0,5

e = Toleransi kesalahan yang diinginkan

¹⁵ Dini Afriyanti, *Matematika Kelompok Teknologi, Kesehatan, Dan Pertanian* (Jakarta: Garafindo Media Pratama, 2008).

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5)}{(0,1)^2}$$

$$n = 96,04$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka jumlah sampel minimal adalah 96 responden. Sedangkan pada penelitian ini ada 100 responden yang artinya data jumlah responden dikatakan valid.

E. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Dalam penelitian ini, menggunakan jenis data kuantitatif yang terdiri dari angka-angka yang diperoleh melalui berbagai metode seperti penyebaran kuesioner, observasi langsung, atau pengumpulan data dokumentasi. Data kuantitatif ini akan dianalisis menggunakan metode statistik untuk menghasilkan informasi yang relevan dan mengungkap pola atau hubungan antarvariabel yang ingin diteliti.¹⁶

2. Sumber Data

Dalam penelitian ini, penggunaan sumber data primer menjadi fokus utama. Data primer mengacu pada data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian yang spesifik. Data ini bersifat orisinal dan belum pernah digunakan dalam riset sebelumnya atau sudah kedaluwarsa. Peneliti perlu secara aktif mengumpulkan data tersebut melalui metode seperti penyebaran kuesioner, pengamatan langsung, atau dokumentasi. Dalam konteks penelitian tentang SDM, data primer dapat diperoleh dengan cara langsung menggali pendapat atau informasi dari

¹⁶ Slamet Riyanto and Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen* (Sleman: Deepublish, 2020).

responden yang relevan. Dengan menggunakan data primer, peneliti menjadi "tangan pertama" dalam mengakses dan mengumpulkan informasi yang diperlukan untuk penelitian tersebut. Hal ini memungkinkan peneliti untuk memiliki kendali penuh terhadap kualitas dan keakuratan data yang diperoleh, serta dapat menggali secara mendalam mengenai aspek-aspek khusus yang menjadi fokus penelitian..¹⁷ Data primer dalam penelitian ini adalah kuesioner yang dibagikan kepada responden Masyarakat Desa Sidorejo Kecamatan Kebonsari Kabupaten Madiun. Data yang diperoleh akan diinterpretasikan dengan tujuan untuk mengambil kesimpulan mengenai Pengaruh Keandalan, Wujud, dan Empati Terhadap Kualitas Pelayanan di Minimarket Zamzam Cell Kebonsari Madiun.

F. Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data berupa kuesioner. Kuesioner merupakan alat yang digunakan untuk menyajikan pertanyaan atau informasi kepada responden, baik secara tertulis maupun dalam bentuk gambar, dengan tujuan untuk memperoleh jawaban tertulis dari responden. Responden dapat memberikan jawaban dengan cara menandai atau mengisi kolom yang sesuai dengan pilihan jawaban yang disediakan, melingkari jawaban yang dipilih, atau menulis jawaban dalam bentuk kata, kalimat, atau rangkaian kalimat sendiri. Metode kuesioner ini memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data secara sistematis dan efisien dari sejumlah responden, sehingga dapat menganalisis tanggapan dan persepsi mereka terhadap pertanyaan yang diajukan. ¹⁸ Penggunaan kuesioner sebagai metode pengumpulan data memungkinkan peneliti untuk dengan cepat mengumpulkan berbagai jenis informasi tentang

¹⁷ Istijanto, *Riset Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013).

¹⁸ Sutarno, *Uji Kuesioner Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia (Aplikasi SPSS Dan AMOS)* (Surakarta: Unisri Press, 2019).

individu. Dibandingkan dengan metode pemahaman individu yang lain, kuesioner memiliki keunggulan karena dapat dilakukan dalam skala massal, membutuhkan waktu yang relatif singkat, dan mampu mengungkap beragam aspek kepribadian individu secara komprehensif.

G. Instrumen Penelitian

Agar dapat mengevaluasi efektivitas solusi yang ditawarkan dalam mengatasi suatu masalah dalam penelitian, penting untuk memiliki pemahaman yang akurat tentang masalah tersebut. Untuk tujuan tersebut, diperlukan penggunaan alat pengukur yang dapat diandalkan, yang sering disebut sebagai instrumen penelitian. Instrumen penelitian memiliki peran penting dalam memberikan data yang valid dan dapat dipercaya, sehingga memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang topik yang sedang diteliti dan mengukur efektivitas solusi yang diimplementasikan. Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan, mengukur, dan menganalisis data yang diperoleh dari subjek atau sampel terkait dengan topik atau masalah yang sedang diteliti. Instrumen penelitian ini dirancang dengan baik untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan relevan, akurat, dan dapat diandalkan, sehingga memberikan dasar yang kuat untuk analisis dan penarikan kesimpulan dalam penelitian.¹⁹ Dalam penelitian ini, kuesioner digunakan sebagai jenis instrumen penelitian dengan menggunakan skala Likert sebagai metode pengukuran.

Tes pilihan ganda adalah seperangkat tes yang setiap butirnya menyediakan pilihan jawaban dan salah satu opsinya merupakan jawaban yang benar, sedangkan opsi lainnya berfungsi sebagai distraktor atau pengecoh. Skor menyimpan banyak tentang informasi mengenai kemampuan siswa. Informasi

¹⁹ Heru Kurniawan, *Pengantar Praktis Penyusunan Instrumen Penelitian* (Sleman: Deepublish, 2021).

yang didapat dari instrumen tes adalah skor. Skor yang akurat tentunya akan dihasilkan oleh alat ukur yang yang benar. Kode skor yang digunakan dalam tes pilihan ganda untuk memberikan pertanyaan antara lain adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2
Skala Likert

Positif	Skor
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

H. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan sebagai alat untuk mengukur sejauh mana instrumen penelitian memiliki ketepatan dan kecermatan dalam melakukan fungsi pengukuran. Tingkat validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul sesuai dengan gambaran yang dimaksudkan mengenai variabel yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini, jenis validitas yang digunakan adalah validitas isi, dan untuk menguji validitas instrumen digunakan metode korelasi item-total yang telah dikoreksi.²⁰ Pengujian validitas bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana instrumen tersebut dapat memenuhi tujuan pengukuran yang ditetapkan. Instrumen penelitian dianggap valid jika mampu secara efektif mengukur apa yang ingin diukur. Pengujian validitas dilakukan menggunakan perangkat lunak Statistical

²⁰ Andang Sunarto, Desi Isnaini, and · Fatimah Yunus, *Statistik Pembiayaan Bermasalah Pada Bank* (Yogyakarta: Samudra biru, 2018).

Product and Service Solution (SPSS) versi 21. Sedangkan apabila ingin mengetahui apakah skor masing-masing item pertanyaan valid ataupun tidaknya, maka ditetapkan karakteristik setai pertanyaannya diantaranya :

- a) Apabila $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$, maka variabel tersebut diartikan valid.
- b) Apabila $r \text{ hitung} \leq r \text{ tabel}$, maka variabel tersebut dikatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Dalam melaksanakan tahapan-tahapan pengujian reliabilitas dilaksanakan dengan mengaplikasikan item persyaratan atau pertanyaan terkait variabel dalam sebuah penelitian. Keandalan (X_1), Wujud (X_2), Empati (X_3), dan Kualitas Pelayanan (Y). penulis memakai Alpha's Cronbach's, untuk menentukan reliabel dan atau tidaknya suatu instrumen penelitian dengan memberi nilai tinggi atau mengalihkan antara nilai R hitung dengan tabel pada tingkat kepercayaan 95% atau dengan tingkatan signifikansi 5%.

I. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

1. Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data adalah pengaplikasian data yang belum lengkap untuk memperoleh data informasi secara lengkap. Resep pengolahan data diterapkan untuk menggunakan berbagai proses tahapan yaitu *editing coding* dan tabulasi. *Editing* atau pengeditan adalah pemeriksaan kembali data yang sudah dikumpulkan. *Coding* atau pengkodean adalah menyempurnakan data menjadi simbol atau kode numerik. Tabulasi atau table adalah penyusunan menjadi simbol atau pengelompokan data dan menggunakan tabel.²¹ Teknik yang digunakan dalam pengolahan data menggunakan teknik deskriptif. Metode pengolahan

²¹ Nur Aedi, "Bahan Belajar Mandiri Metode Penelitian Pendidikan," Skripsi (Bandung Univrstias Pendidikan Indonesia, 2010), 10-11.

data yang digunakan untuk membuat gambaran umum tentang data yang sudah dikumpulkan tanpa merangkum data tersebut. Bisa berbentuk grafik tabel, dan frekuensi.

2. Teknik Analisis Data

a. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisis data terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.²² Dengan bantuan analisis tersebut materi data dianalisis secara individu berdasarkan jawaban responden dengan kuesioner yang disebarkan selama proses penelitian berjalan. Teknik analisis deskriptif terdiri dari dua bagian diantaranya :

- 1) Deskriptif responden yaitu menjelaskan gambaran klasifikasi kuesioner secara umum yang dilakukan dengan perhitungan seperti jenis kelamin, usia, profesi, dan jumlah kunjungan. Deskripsi responden digambarkan dalam frekuensi dalam kurung (%).
- 2) Deskripsi variabel yaitu proses yang mendeskripsikan variabel, indikator dan dimensi melalui rata-rata pada variabel keandalan, wujud, dan empati terhadap kualitas pelayanan.

b. Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan pengolahan data apabila menguji variabel dengan menggunakan linear berganda, data-data skor yang menjadi nilai titik ukuran variabel harus melalui beberapa langkah pengujian untuk

²² Muhammad Faiza Azhari, "Pengaruh Self Assessment System Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Tax Evasion (Survey Pada Kpp Madya Bandung, Kpp Pratama Bandung Cibeunying, Kpp Pratama Bandung Cicadas, Kpp Pratama Bandung Tegallega, Dan Kpp Pratama Bandung Bojonagara)," *Repository: UNPAS* 12 (2017): 77–78.

menentukan estimasi BLUE (Best Linier Unibased Estimator), dalam memperoleh data pengujian asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah mencakup uji normalitas, multikolinearitas, auto korelasi dan heteroskedastisitas.

1) Uji Normalitas

Dalam melakukan uji normalitas ini digunakan untuk mendapatkan data dengan melakukan pengukuran apakah model regresi, variabel pengganggu atau residual berdistribusi normal, proses dalam penelitian ini menggunakan pengukuran uji *Histogram Normality Test* dengan menggunakan program SPSS 21 for windows. Uji normalitas yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan SPSS Statistic 21. Jika signifikansi (Sig.) $< 0,05$ maka kesimpulannya data tidak berdistribusi normal, jika signifikansi (Sig.) lebih dari $0,05$ maka data berdistribusi normal.²³ Dalam melakukan pengujian ini tahapan yang dilakukan menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test dengan mengukur agar memperoleh nilai data signifikan hitungannya.

- a) Apabila *Probability One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* hitung, $< 0,05$ maka H_a ditolak.
- b) Apabila *Probability One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* hitung, $0,05$ maka H_a diterima.
- c) Data berdistribusi normal apabila *Probability One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* $> 0,05$.

2) Uji Multikolinearitas

²³ Khacera Juliyanti and Nopriyeni Nopriyeni, "Pengaruh Model PBL Terhadap Hasil Belajar Kognitif Biologi Siswa," *BIOEDUSAINS: Jurnal Pendidikan Biologi Dan Sains* 6, no. 1 (2023): 268–79,.

Dalam tahapan-tahapan uji multikolinearitas bertujuan mendapatkan informasi pada model yang diusulkan terdapat korelasi yang kuat antara variabel independen. Dalam sebuah penelitian apabila memperoleh data secara efisien, maka diukur dengan menggunakan pengukuran correlation pada program SPSS 21 for windows. Variabel independen ikatan lulus dari pekerjaan multikolinearitas apabila nanti antar keseluruhan variabel independen dikatakan lolos dari pengujian multikolinearitas apabila nilai antara keseluruhan variabel independen, ($<0,10$) atau kurang dari $0,19$. Penelitian dengan menggunakan instrument kuisioner yang tidak dilakukan uji multikolinieritas berakibat terjadinya bias antara output hasil penelitian dengan fakta yang terjadi di lapangan.²⁴

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dapat dilihat dengan grafik plot (scatterplot) dimana penyebaran titik-titik yang di timbulkan terbentuk secara acak, tidak membentuk sebuah pola tertentu serta arah penyebarannya berada di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y.²⁵

- a) Jika *Probability Value* atau signifikan hitung $< 0,05$ maka H_a ditolak.
- b) Jika *Probability Value* atau signifikan hitung $< 0,05$ maka H_a diterima.
- c) Tidak terjadi Heteroskedastisitas jika *Probability Value* lebih besar dari $0,05$ ($>0,05$).

²⁴ Effiyaldi Yaldi et al., "Penerapan Uji Multikolinieritas Dalam Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia," *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan (JUMANAGE)* 1, no. 2 (2022): 94–102,

²⁵ BINUS, "Uji Heteroskedastisitas," *Web*, 2008, 151–52.

4) Regresi Linear Berganda

Dalam konsep analisis regresi linier berganda tugasnya untuk memprediksi situasi Variabel terikat dalam suatu persamaan regresi yaitu:

Y = Kualitas Pelayanan
 X₁ = Keandalan
 X₂ = Wujud
 X₃ = Empati
 A = Nilai konstanta
 b₁ b₂ = koefisien regresi variabel

5) Uji Hipotesis

a) Uji t

Uji t adalah metode statistik yang digunakan untuk membandingkan rata-rata dua kelompok atau sampel yang berbeda. Uji t didasarkan pada perhitungan perbedaan antara rata-rata sampel dan mengukur sejauh mana perbedaan tersebut signifikan secara statistik.²⁶ Bentuk pegujian data ini dilaksanakan dengan membedakan antara nilai t hitung dengan t tabel menggunakan signifikansi bernilai sebesar 0,05.

- (1) Apabila nilai t hitung > tabel maka H_a
- (2) Apabila nilai t hitung > tabel H_a ditolak

²⁶ Masfi Sya'fiatul Ummah, "Analisis Data Menggunakan Uji T: Menentukan Perbedaan Yang Signifikan Antara Dua Kelompok," *Sustainability (Switzerland)* 11, no. 1 (2019): 1–14, http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_T_ERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI.

b) Uji F

Uji F adalah salah satu model yang dilakukan untuk mengetahui apakah salah satu model regresi variabel independen mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel independen dalam waktu yang bersamaan. Uji F bertujuan untuk mencari apakah variabel independen secara bersama-sama (stimultan) mempengaruhi variabel dependen. Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh dari seluruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Tingkatan yang digunakan adalah sebesar 0.5 atau 5%, jika nilai signifikan $F < 0.05$ maka dapat diartikan bahwa variabel independent secara simultan mempengaruhi variabel dependen ataupun sebaliknya.²⁷

a) Apabila nilai F hitung $> F$ tabel maka H_a diterima.

b) Apabila nilai F hitung $< F$ tabel maka H_a ditolak

6) Koefisien Determinasi

Uji determinasi (R^2) dapat diketahui bahwa salah satu teknik pengolahan data yang digunakan untuk melakukan pengukuran sampai sejauh mana antara kemampuan suatu pengaruh variabel independen (bebas) terhadap variabel terikat (dependen). Atau juga dipakai sebagai perbandingan pengaruh keseluruhan variabel bebas terhadap variabel terikat, untuk penilaian yang diperoleh sesudah data yang didapatkan tersebut, nilai koefisiennya dapat diukur dengan nilai *R-Square* atau *Adjusted R-Square*. *Square* ini dapat digunakan saat penelitian yang dipakai dalam sebuah penelitian

²⁷ Syarifuddin and Al Saudi Ibnu, *Metode Riset Praktis Regresi Berganda Menggunakan SPSS*, 2022, [http://digilib.iain-palangkaraya.ac.id/4022/1/BUKU METODE RISET PRAKTIS.pdf](http://digilib.iain-palangkaraya.ac.id/4022/1/BUKU_METODE_RISET_PRAKTIS.pdf).

terdiri dari satu atau dua variabel variabel independen. Kemudian *Adjusted* ini juga dilakukan untuk memperoleh data dalam melaksanakan penelitian terdiri antara lebih dari dua variabel bebas. Dalam konsep penelitian ini yang dilakukan dalam memperoleh data pada saat penelitian ini adalah penelitian koefisien determinasi yang digunakan yaitu R-Square karena terdiri dua variabel independen. Koefisien determinasi adalah kuadrat koefisien korelasi (r)²⁸. Kalau koefisien korelasi $-1 < r < +1$ maka koefisien determinasi tidak pernah negatif atau $0 < r^2 < 1$ Koefisien determinasi juga dinyatakan dalam persen yang menginterpretasikan bahwa variasi variabel Y disebabkan r^2 % oleh perubahan (variasi) variabel X.

²⁸ H. Miftachul Ulul, "Statistik," 2018, 2–127.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

Salah satu resep kesuksesan berbisnis adalah jeli melihat peluang. Awal mula berdirinya minimarket Zamzam Cell yang didirikan oleh Bapak Irfan Fauzi. Awalnya beliau hanya pulsa saja terus kemudian dia menambah aksesoris, sembako, dan pembayaran online. Sebelum memiliki minimarket ini dan mencapai titik sukses, warga desa Sidorejo, kecamatan Kebonsari, kabupaten Madiun, Jawa Timur ini memulai bisnis secara kecil-kecilan dengan membuka Zamzam Cell di daerah tempat tinggalnya. Melihat peluang yang cukup besar akhirnya pak Irfan Fauzi nekat membuat usahanya menjadi lebih besar. Disamping itu beliau juga guru PNS di MTsN 3 Madiun (MTsN Kembangawit).

Sebelum menjadi guru PNS beliau hanya guru biasa (honorar). Sehingga suatu hari untuk mendirikan usaha jualan pulsa, itung-itung dapat penghasilan dari lainnya. Sesudah menjadi agen pulsa pak Irfan sering mengikuti seminar tentang pemasaran beliau semakin tertarik dengan bisnis perdagangan. Baginya, hal itu merupakan celah yang memiliki prospek bisnis. Di tambah lagi, belum banyak yang menjadi agen laku pandai di daerah desa tempat tinggalnya. Baginya, hal itu merupakan celah yang memiliki prospek bisnis. Di tambah lagi, belum banyak yang menjadi agen laku pandai di daerah desa tempat tinggalnya. Bapak tiga anak itu mengatakan, menjadi agen BRILink tidak serta merta membuatnya sukses secara ekonomi. Namun ada perjuangan panjang dan berkesinambungan untuk melayani nasabah dibalik kesuksesan tersebut.

Setelah menjadi Agen BRILink beberapa lama, Irfan baru merasakan peluang usahanya semakin besar dengan prospek yang cerah. Transaksi keuangan melalui layanannya pun mulai banyak. Setelah menjadi Agen BRILink beberapa lama, Irfan baru merasakan peluang usahanya semakin besar dengan prospek yang cerah.

Transaksi keuangan melalui layanannya pun mulai banyak. Setelah menjadi Agen BRILink beberapa lama, Irfan baru merasakan peluang usahanya semakin besar dengan prospek yang cerah. Transaksi keuangan melalui layanannya pun mulai banyak. Sebagai agen BRI Link, Iya mendapatkan sharing fee dari BRI untuk setiap transaksi. Berkat ketekunannya sebagai agen BRI Link kini Irfan memiliki satu unit minimarket dan sudah membuka usaha Satu unit lagi minimarket juga pada bulan Mei 2024 yang berada di desa Buluh.

Menurut Irfan tambahan penghasilan tersebutlah yang membawanya saat ini sukses membuka dan mempertahankan usaha minimarket. Selain itu, Irfan juga telah mampu membeli tanah yang berada di Jalan Diponegoro. Perubahan perekonomiannya menjadi lebih baik tak terlepas dari usaha yang dia geluti saat ini, yaitu menjadi agen BRILink. Sudah bertahun-tahun menjadi bagian dari program Bank Rakyat Indonesia (BRI) tersebut. "Alhamdulillah berkat BRILink banyak perubahan, dulunya hanya konter kecil sekarang sudah banyak yang terwujud," Ucap bapak 3 anak ini. Selain BRILink juga minimarket ini menyediakan setor tunai tarik tunai transfer bank, E-money, E-toll, Dana, Ovo, Gopay, Shopee, Top Up game dan masih banyak lagi.¹³¹

B. Hasil Pengujian Instrumen (Validitas dan Reliabilitas)

1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Jadi pengujian validitas itu mengacu pada sejauh mana suatu instrument dalam menjalankan fungsi.¹³² Apabila suatu instrumen dalam penelitian dinyatakan baik jika validitasnya bernilai tinggi. Dan apabila instrumen dinyatakan tidak valid jika validitas bernilai rendah.

¹³¹ Irfan Fauzi, *Wawancara* 30 Oktober 2024

¹³² Slamet Widodo et al., *Metodologi Penelitian, Cv Science Techno Direct*, 2023.

Semua item-item itu pertanyaan dalam kuesioner dikatakan valid, apabila nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka item pernyataan dinyatakan valid. Sedangkan apabila $r_{hitung} \leq r_{tabel}$, maka item pernyataan dinyatakan tidak valid. Dari empat variabel diantaranya keandalan, wujud, dan empati akan diuji kevaliditasnya. Dengan mengambil data dengan 100 responden konsumen di Minimarket Zamzam Cell Madiun. Peneliti melakukannya pada tanggal 23-25 Oktober 2024. Berikut rincian masing-masing tabel uji validitas setiap variabel.

a. Uji Validitas Variabel Keandalan (X_1)

Tabel 4.1
Hasil Uji Validitas Keandalan (X_1)

No Butir Pertanyaan	Nilai r <i>hitung</i>	Nilai r_{tabel} $n=100, a=5\%$	Keterangan
1	0,501	0,344	Valid
2	0,585	0,344	Valid
3	0,545	0,344	Valid
4	0,696	0,344	Valid
5	0,567	0,344	Valid
6	0,689	0,344	Valid
7	0,455	0,344	Valid
8	0,502	0,344	Valid
9	0,557	0,344	Valid
10	0,456	0,344	Valid

Sumber : Data diolah dengan SPSS 21, 2024

Tabel 4.1 Keandalan (X_1) menunjukkan hasil uji validitas dengan pernyataan sebesar 10 item pernyataan, dapat dikatakan semua hasil butiran item pernyataan dalam variabel keandalan (X_1) diperoleh hasil $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ (0,344) dengan signifikansi 5%. Yang memiliki arti semua item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini dikatakan valid. Pada

variabel Keandalan (X_1) masing-masing semua pernyataan dapat dikatakan layak digunakan sebagai instrument penelitian.

b. Uji Validitas Wujud (X_2)

Tabel 4.2

Hasil Uji Validitas Wujud (X_2)

No Butir Pertanyaan	Nilai r <i>hitung</i>	Nilai r_{tabel} n=100, a=5%	Keterangan
1	0,516	0,344	Valid
2	0,728	0,344	Valid
3	0,627	0,344	Valid
4	0,689	0,344	Valid
5	0,657	0,344	Valid
6	0,528	0,344	Valid
7	0,454	0,344	Valid
8	0,464	0,344	Valid

Sumber : Data diolah dengan SPSS 21, 2024

Tabel 4.2 Wujud (X_2) menunjukkan hasil uji validitas dengan pernyataan sebesar 8 item pernyataan, dapat dikatakan semua hasil butiran item pernyataan dalam variabel wujud (X_2) diperoleh hasil $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ (0,344) dengan signifikansi 5%. Yang memiliki arti semua item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini dikatakan valid. Pada variabel Wujud (X_2) masing-masing semua pernyataan dapat dikatakan layak digunakan sebagai instrument penelitian.

c. Uji Validitas Empati (X_2)

Tabel 4.3

Hasil Uji Validitas Empati (X_3)

No Butir Pertanyaan	Nilai r <i>hitung</i>	Nilai r_{tabel} n=100, a=5%	Keterangan
------------------------	--------------------------	----------------------------------	------------

1	0,498	0,344	Valid
2	0,676	0,344	Valid
3	0,517	0,344	Valid
4	0,750	0,344	Valid
5	0,553	0,344	Valid
6	0,579	0,344	Valid
7	0,354	0,344	Valid
8	0,538	0,344	Valid
9	0,520	0,344	Valid
10	0,444	0,344	Valid

Sumber : Data diolah dengan SPSS 21, 2024

Tabel 4.3 Empati (X_3) menunjukkan hasil uji validitas dengan pernyataan sebesar 10 item pernyataan, dapat dikatakan semua hasil butiran item pernyataan dalam variabel empati (X_3) diperoleh hasil $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ (0,344) dengan signifikansi 5%. Yang memiliki arti semua item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini dikatakan valid. Pada variabel Empati (X_3) masing-masing semua pernyataan dapat dikatakan layak digunakan sebagai instrument penelitian.

d. Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Y)

Tabel 4.4

Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Y)

No Butir Pertanyaan	Nilai r <i>hitung</i>	Nilai r_{tabel} $n=100, a=5\%$	Keterangan
1	0,648	0,344	Valid
2	0,624	0,344	Valid
3	0,424	0,344	Valid
4	0,390	0,344	Valid
5	0,627	0,344	Valid

6	0,366	0,344	Valid
7	0,475	0,344	Valid
8	0,574	0,344	Valid
9	0,463	0,344	Valid
10	0,373	0,344	Valid

Sumber : Data diolah dengan SPSS 21, 2024

Tabel 4.4 kualitas pelayanan (Y) menunjukkan hasil uji validitas dengan pernyataan sebesar 10 item pernyataan, dapat dikatakan semua hasil butiran item pernyataan dalam variabel kualitas pelayanan (Y) diperoleh hasil $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ (0,344) dengan signifikansi 5%. Yang memiliki arti semua item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini dikatakan valid. Pada variabel kualitas pelayanan (Y) masing-masing semua pernyataan dapat dikatakan layak digunakan sebagai instrument penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Uji ini berfungsi untuk mengetahui jawaban responden konsisten dan stabil, apakah alat ukur yang digunakan sudah akurat, stabil atau cukup. Menurut Sugiono dan Ghozali menunjukkan bahwa Alpha Cronbach's minimal 0,6. Apabila instrumen alat ukur memiliki nilai $< 0,6$ maka alat ukur tersebut tidak reliable. Hasil berikut hasil uji reliabilitas masing-masing keempat variabel sebagai berikut:

Tabel 4.5
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Batas	Keterangan
1	Keandalan	0,719	0,6	Reliable
2	Wujud	0,730	0,6	Reliable
3	Empati	0,736	0,6	Reliable

4	Kualitas Pelayanan	0,651	0,6	Reliable
---	--------------------	-------	-----	----------

Sumber : Data diolah dengan SPSS 21, 2024

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa semua variabel diantaranya keandalan (X_1), wujud (X_2), empati (X_3), dan kualitas pelayanan (Y) sudah diuji reliabilitas dengan diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,6$ memiliki arti bahwasannya masing-masing variabel dikatakan reliable. Demikian variabel semua dalam penelitian ini layak digunakan untuk penelitian.

C. Hasil Pengujian Deskriptif

1. Deskriptif Responden

Agar memperoleh data dalam sebuah penelitian ini, disebarkan kepada konsumen minimarket Zamzam Cell Madiun . Peneliti memperoleh data dari kuesioner berupa pertanyaan dibagikan kepada kuesioner sebanyak 100 responden. Butiran soal atau pertanyaan yang disebarkan itu berkaitan pertanyaan yang terkait variabel penelitian. Yang akan dilakukan Penulis Sebelum menganalisis data, pertama yang perlu dijelaskan terkait data-data responden yang akan dijadikan sampel penelitian ini diolah dengan menggunakan SPSS yaitu diantaranya.

a. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Agar mendapatkan data responden usia dibagi menjadi 2 kategori, yaitu Laki-Laki dan Perempuan . Untuk lebih jelas seberapa mayoritas Jenis Kelamin yang lebih banyak yang menjadi konsumen di minimarket zamzam cell Madiun bisa dilihat tabel 4.6 yaitu:

Tabel 4.6

Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	Laki-Laki	42	41.6	41.6	41.6
	Perempuan	59	58.4	58.4	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah dengan SPSS 21, 2024

Tabel 4.6 menunjukkan bahwasannya jumlah responden laki-laki sebanyak 42 orang dengan presentase 40,6 %, dan jumlah responden perempuan sebanyak 59 dengan presentase 58,4 %, sehingga memiliki arti mayoritas jenis kelamin konsumen minimarket zamzam cell didominasi oleh perempuan dengan presentase 58,4 %.

b. Responden Berdasarkan Usia

Agar mendapatkan data responden usia dibagi menjadi 4 kategori, yaitu usia 17 - 22 tahun, usia 23 - 28 tahun, usia 29-34 tahun dan usia > 35 tahun. Untuk lebih jelas seberapa mayoritas usia yang lebih banyak yang menjadi konsumen di minimarket zamzam cell Madiun bisa dilihat tabel 4.7 yaitu:

Tabel 4.7

Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-22 Tahun	27	26.7	26.7	26.7
	23-28 Tahun	45	44.6	44.6	71.3
	29-34 Tahun	14	13.9	13.9	85.1
	> 34 Tahun	15	14.9	14.9	100.0

	Total	100	100.0	100.0	
--	-------	-----	-------	-------	--

Sumber : Data diolah dengan SPSS 21, 2024.

Tabel 4.7 menunjukkan bahwasanya responden yang berusia 17 - 22 tahun sebanyak 26 dengan persentase sebesar 25,7 %, responden yang berusia 23 – 28 tahun, sebanyak 45 dengan persentase sebesar 44,6 %, responden yang berusia 29 - 34 sebanyak 14 dengan persentase sebesar 13,9 %, dan responden 15 yang berusia > 35 tahun sebanyak dengan persentase 14,9 %. Jadi, dapat disimpulkan sebagian besar diduduki responden yang berusia 23 - 28 tahun dengan persentase sebesar 44,6 %.

c. Responden berdasarkan Pekerjaan

Agar mendapatkan data responden pekerjaan dibagi menjadi 5 kategori yaitu mahasiswa/i, PNS, karyawan swasta, karyawan BUMN, yang lain. Untuk lebih jelas seberapa mayoritas usia yang lebih banyak yang menjadi konsumen di minimarket zamzam cell Madiun bisa dilihat tabel 4.8 yaitu:

Tabel 4.8

Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mahasiswa/i	27	26.7	26.7	26.7
	Ibu rumah tangga	17	16.8	16.8	43.6
	jaga toko	6	5.9	5.9	49.5
	Karyawan Swasta	21	20.8	20.8	70.3
	Karyawan BUMN	2	2.0	2.0	72.3
	PNS	4	4.0	4.0	76.2

Buruh	1	1.0	1.0	77.2
Montir	4	4.0	4.0	81.2
Perawat	1	1.0	1.0	82.2
MUA	2	2.0	2.0	84.2
Pelajar	1	1.0	1.0	85.1
Sales	1	1.0	1.0	86.1
Sopir	2	2.0	2.0	88.1
Petani	3	3.0	3.0	91.1
Polisi	2	2.0	2.0	93.1
Pedagang	1	1.0	1.0	94.1
Satpam	1	1.0	1.0	95.0
Kuli Pabrik	1	1.0	1.0	96.0
Penari	1	1.0	1.0	97.0
Guru	1	1.0	1.0	98.0
Pengusaha	1	1.0	1.0	99.0
CS Representative	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah dengan SPSS 21, 2024.

Tabel 4.8 menunjukkan bahwasannya responden sebagai konsumen yang sebagai mahasiswa/i 27 orang sebanyak 26.7%, ibu rumah tangga dengan 17 orang sebanyak 16,8%, jaga toko 5.9%, karyawan swasta dengan 21 orang sebanyak 20.8%, karyawan BUMN dengan 2 orang sebanyak 2.0%, karyawan PNS dengan 4 orang sebanyak 4.0%, buruh dengan 1 orang sebanyak 1.0%, montir dengan 4 orang sebanyak 4.0%, perawat dengan 1 orang sebanyak 1.0%, MUA dengan 1 orang sebanyak 1.0%, sales dengan 1 orang 1.0%, sopir dengan 2 orang sebanyak 2.0%, petani dengan 3 orang sebanyak 3.0%, polisi 2 orang sebanyak 2.0,

pedagang dengan 1 orang sebanyak 1.0%, satpam 1 orang sebanyak 1.0%, kuli pabrik dengan 1 orang sebanyak 1.0%, penari dengan 1 sebanyak 1,0%, guru dengan 1 orang sebanyak 1.0%, pengusaha dengan 1 orang sebanyak 1.0%, CS Representative dengan 1 orang sebanyak 1.0%. Jadi, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden diduduki oleh mahasiswa/i.

d. Frekuensi

Agar mendapatkan data responden dalam penelitian, dilakukan pengelompokan frekuensi. Berdasarkan hasil pengolahan kuesioner, penelitian menemukan bahwa data responden berdasarkan frekuensi pembelian dapat dilihat dari tabel dibawah ini diantaranya :

Tabel 4.9
Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 2 Kali	44	43.6	43.6	43.6
	2-5 Kali	46	45.5	45.5	89.1
	> 5 Kali	11	10.9	10.9	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah dengan SPSS 21, 2024

Tabel 4.9 menunjukkan bahwasannya responden dengan frekuensi pembelian < 2 kali sebanyak 44 orang dengan nilai 43.6%, frekuensi pembelian 2-5 kali sebanyak 46 orang dengan nilai 45.5%, frekuensi pembelian >5 kali sebanyak 11 orang dengan nilai 10.9%.

e. Pendapatan

Agar mendapatkan data responden dalam penelitian, dilakukan pengelompokan frekuensi. Berdasarkan hasil pengolahan kuesioner, penelitian menemukan bahwa data responden berdasarkan pendapatan.

Berdasarkan hasil pengolahan kuesioner, penelitian menemukan bahwa data responden berdasarkan frekuensi pembelian dapat dilihat dari tabel dibawah ini diantaranya :

Tabel 4.10
Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp 1.000.000	52	51.5	51.5	51.5
	Rp 1.000.001 s/d Rp 2.000.000	27	26.7	26.7	78.2
	Rp 2.000.001 s/d Rp 3.000.000	19	18.8	18.8	97.0
	> Rp 3.000.001	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah dengan SPSS 21, 2024.

Tabel 4.9 menunjukkan bahwasannya responden dengan pendapatan dengan < Rp 1.000.000 sebanyak 52 orang dengan nilai 51.5%, pendapatan Rp 1.000.001 s/d Rp 2.000.000 sebanyak 27 orang dengan nilai 26.7%, pendapatan Rp 2.000.001 s/d Rp 3.000.000 sebanyak 19 orang dengan nilai 18.8%, pendapatan > Rp 3.000.001 dengan nilai 3.0%.

2. Hasil Pengujian Deskripsi Data Penelitian

Dalam penelitian ini tersiri variabel bebas dan terikat. Variabel bebas, yaitu keandalan (X_1), wujud (X_2), empati (X_3), sedangkan variabel terikatnya kualitas pelayanan (Y). Data didapatkan dari hasil variabel bebas dan terikat, dari hasil tanggapan kuesioner berupa pertanyaan yang sudah disebarakan kepada kualitas pelayanan di minimarket Zamzam Cell Madiun, sebanyak 100 responden. Untuk informasi jelasnya bisa dilihat penjelasan sebagai berikut:

a. Hasil Kuesioner Keandalan (X_1)

Tabel 4.11
Hasil Kuesioner Keandalan (X_1)

No	SS	%	S	%	TS	%	STS	%
X1.1	66	66.0%	34	34.0%	0	0	0	0
X1.2	32	32.0%	68	68.0%	0	0	0	0
X1.3	37	37.0%	62	62.0%	1	1.0%	0	0
X1.4	14	14.0%	86	86.0%	0	0	0	0
X1.5	63	63.0%	37	37.0%	0	0	0	0
X1.6	31	31.0%	69	69.0%	0	0	0	0
X1.7	13	13.0%	85	85.0%	2	2.0%	0	0
X1.8	29	29.0%	71	71.0%	0	0	0	0
X1.9	17	17.0%	83	83.0%	0	0	0	0
X1.10	25	25.0%	61	61.0%	7	7.0%	7	7.0%

Sumber : Data diolah dengan SPSS 21, 2024

Dari tabel 4.11 terlihat jelas bahwasannya jawaban responden tentang item pertanyaan keandalan ($X_1.1$) adalah 66.0% mengatakan sangat setuju, 34.0% mengatakan setuju. ($X_1.2$) adalah 32.0% mengatakan sangat setuju, 68.0% mengatakan setuju. ($X_1.3$) adalah 37.0% mengatakan sangat setuju, 62.0% mengatakan setuju, 1.0% mengatakan tidak setuju. ($X_1.4$) adalah 14.0% mengatakan sangat setuju,

86.0% mengatakan setuju. (X1.5) adalah 63.0% mengatakan sangat setuju, 37.0%. (X1.6) adalah 31.0% mengatakan sangat setuju, 69.0%. (X1.7) adalah 31.0% mengatakan sangat setuju, 85.0% mengatakan setuju, 2.0% mengatakan tidak setuju. (X1.8) adalah 29.0% mengatakan sangat setuju, 71.0% mengatakan setuju. (X1.9) adalah 17.0% mengatakan sangat setuju, 83.0% mengatakan setuju. (X1.10) adalah 25.0% mengatakan sangat setuju, 61.0% mengatakan setuju, 7.0% mengatakan tidak setuju, dan 7.0%, mengatakan sangat tidak setuju.

b. Hasil Kuesioner Wujud (X₂)

Tabel 4.12
Hasil Kuesioner Wujud (X₂)

No	SS	%	S	%	TS	%	STS	%
X2.1	53	53.0	47	47.0	0	0	0	0
X2.2	31	31.0	62	62.0	4	4.0	3	3.0
X3.3	36	36.0	63	63.0	1	1.0	0	0
X3.4	18	18.0	75	75.0	1	1.0	6	6.0
X3.5	33	33.0	67	67.0	0	0	0	0
X3.6	28	28.0	72	72.0	0	0	0	0
X3.7	17	17.0	81	81.0	2	2.0	0	0
X3.8	23	23.0	76	76.0	1	1.0	0	0

Sumber : Data diolah dengan SPSS 21, 2024

Dari tabel 4.12 terlihat jelas bahwasannya jawaban responden tentang item pertanyaan wujud (X2.1) adalah 53.0% mengatakan sangat setuju, 47.0% mengatakan setuju. (X2.2) adalah 31.0% mengatakan sangat setuju, 62.0% mengatakan setuju, 4.0% mengatakan tidak setuju, 3.0% mengatakan sangat tidak setuju. (X2.3) adalah 36.0% mengatakan sangat setuju, 63.0% mengatakan setuju, 1.0% mengatakan tidak setuju. (X2.4) adalah 18.0% mengatakan sangat setuju, 75.0% mengatakan

setuju. (X2.5) adalah 33.0% mengatakan sangat setuju, 67.0%. (X2.6) adalah 31.0% mengatakan sangat setuju, 69.0%. (X2.7) adalah 17.0% mengatakan sangat setuju, 81.0% mengatakan setuju, 2.0% mengatakan tidak setuju. (X2.8) adalah 23.0% mengatakan sangat setuju, 76.0% mengatakan setuju, 1.0% mengatakan sangat tidak setuju.

c. Hasil Kuesioner Empati (X₃)

Tabel 4.13
Hasil Kuesioner Empati (X₃)

No	SS	%	S	%	TS	%	STS	%
1	67	67.0	33	33.0	0	0	0	0
2	27	27.0	66	66.0	0	0	7	7.0
3	39	39.0	61	61.0	0	0	0	0
4	10	10.0	83	83.0	4	4.0	3	3.0
5	36	36.0	62	62.0	2	2.0	0	0
6	32	32.0	63	63.0	3	3.0	2	2.0
7	13	13.0	84	84.0	3	3.0	0	0
8	27	27.0	69	69.0	4	4.0	0	0
9	14	14.0	86	86.0	0	0	0	0
10	25	25.0	68	68.0	7	7.0	0	0

Sumber : Data diolah dengan SPSS 21, 2024

Dari tabel 4.13 terlihat jelas bahwasannya jawaban responden tentang item pertanyaan empati (X3.1) adalah 67.0% mengatakan sangat setuju, 33.0% mengatakan setuju. (X1.2) adalah 27.0% mengatakan sangat setuju, 66.0% mengatakan setuju, 7.0% mengatakan sangat tidak setuju, (X1.3) adalah 39.0% mengatakan sangat setuju, 61.0% mengatakan setuju. (X1.4) adalah 10.0% mengatakan sangat setuju, 83.0% mengatakan setuju, 4.0% mengatakan tidak setuju, 3.0% mengatakan sangat tidak setuju. (X1.5) adalah 36.0% mengatakan sangat

setuju, 62.0% mengatakan setuju. (X1.6) adalah 32.0% mengatakan sangat setuju, 63.0%. (X1.7) adalah 13.0% mengatakan sangat setuju, 84.0% mengatakan setuju. (X1.8) adalah 27.0% mengatakan sangat setuju, 69.0% mengatakan setuju. (X1.9) adalah 14.0% mengatakan sangat setuju, 86.0% mengatakan setuju. (X1.10) adalah 25.0% mengatakan sangat setuju, 68.0% mengatakan setuju, 7.0% mengatakan tidak setuju.

d. Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan (Y)

Tabel 4.14
Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan (Y)

No. Item	Total SS (4)	%	Total S (3)	%	Total TS (2)	%	Total STS (1)	%
Y1	29	29.0	71	71.0	0	0	0	0
Y2	14	14.0	75	75.0	11	11.0	0	0
Y3	36	36.0	63	63.0	1	1.0	0	0
Y4	14	14.0	79	79.0	7	7.0	0	0
Y5	64	64.0	36	36.0	0	0	0	0
Y6	28	28.0	72	72.0	0	0	0	0
Y7	37	37.0	61	61.0	2	2.0	0	0
Y8	13	13.0	87	87.0	0	0	0	0
Y9	37	37.0	63	63.0	0	0	0	0
10	53	53.0	47	47.0	0	0	0	0

Sumber : Data diolah dengan SPSS 21, 2024

Dari tabel 4.14 terlihat jelas bahwasannya jawaban responden tentang item pertanyaan kualitas pelayanan (Y1) adalah 29.0% mengatakan sangat setuju, 71.0% mengatakan setuju. (Y2) adalah 14.0% mengatakan sangat setuju, 75.0% mengatakan setuju, 11.0% mengatakan

sangat tidak setuju, (Y3) adalah 36.0% mengatakan sangat setuju, 63.0% mengatakan setuju, 1.0% mengatakan sangat tidak setuju. (Y4) adalah 10.0% mengatakan sangat setuju, 14.0% mengatakan setuju, 79.0% mengatakan tidak setuju, 7.0% mengatakan sangat tidak setuju. (Y5) adalah 64.0% mengatakan sangat setuju, 36.0% mengatakan setuju. (Y6) adalah 28.0% mengatakan sangat setuju, 72.0% mengatakan setuju. (Y7) adalah 13.0% mengatakan sangat setuju, 87.0% mengatakan setuju. (Y8) adalah 27.0% mengatakan sangat setuju, 69.0% mengatakan setuju. (Y9) adalah 37.0% mengatakan sangat setuju, 63.0% mengatakan setuju. (Y10) adalah 53.0% mengatakan sangat setuju, 47.0% mengatakan setuju.

D. Analisis Data Penelitian

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Pada penelitian uji ini memiliki makna seberapa data yang digunakan valid atau tidak valid dalam sebuah penelitian. Uji normalitas merupakan uji data yang dilakukan untuk melihat data tersebut normal atau tidak. Uji normalitas memakai metode Kolmogorof Smirnov. Jika data yang didapatkan berdistribusi normal atau valid. Apabila memiliki nilai Sig $\geq 0,05$ maka data tersebut dikatakan normal. Sehingga layak digunakan sebagai syarat asumsi normalitas.

Tabel 4.15

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual
N	100

Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.26445995
	Absolute	.079
Most Extreme Differences	Positive	.057
	Negative	-.079
Kolmogorov-Smirnov Z		.786
Asymp. Sig. (2-tailed)		.566

Sumber : Data diolah dengan SPSS 21, 2024.

Tabel 4.15 Menunjukkan bahwasanya hasil uji normalitas membuktikan dari uji kolmogorov smirnov mendapatkan nilai signifikansi 0,566. Berarti data tersebut dikategorikan data berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dapat dilakukan dengan uji regresi, dengan nilai patokan VIF (Variance Inflation Factor) dan nilai Tolerance.¹³³ Selain itu dapat diketahui melalui besar VIF dan tolerance, dimana jika nilai $VIF < 10$ dan $tolerance < 1$ maka model regresi bebas multikolinieritas. dengan demikian, asumsi multikolinieritas terpenuhi (bebas dari multikolinieritas).¹³⁴

Tabel 4.16

Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics
-------	-------------------------

¹³³ Suliyanto, "Uji Multikolinieritas," *Uji Multikolinieritas*, 2011, 81.

¹³⁴ Rivega Kasenda, "Kompetensi Dan Motivasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bangun Wenang Beverage Company Manado," *Jurnal EMBA* 1, no. 3 (2013): 853–59, <https://doi.org/2303-1174>.

	Tolerance	VIF
(Constant)		
1 Keandalan	.985	1.015
Wujud	.971	1.030
Empati	.972	1.029

Sumber : Data diolah dengan SPSS 21, 2024.

Tabel 4.16 menunjukkan bahwasannya uji multikolinieritas bernilai *tolerance* lebih besar dari 0,100 yaitu variabel keandalan bernilai 0,985, variabel wujud bernilai 0,971, dan variabel empati bernilai 0,972. Dan nilai VIF lebih kecil dari 10,00 yaitu keandalan bernilai 1,015, wujud bernilai 1,030, dan empati bernilai 1,029. Sehingga memiliki kesimpulan bahwa semua variabel tidak terjadi multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Heteroskedastisitas merupakan salah satu faktor yang menyebabkan model regresi linier sederhana tidak efisien dan akurat, juga mengakibatkan penggunaan metode kemungkinan maksimum dalam mengestimasi parameter (koefisien) regresi akan terganggu.¹³⁵

Tabel 4.17

Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

¹³⁵ Aminatus Zahriyah et al., *Ekonometrika Teknik Dan Aplikasi Dengan SPSS, Mandala Press, 2021.*

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	
	Coefficients		Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-1.196	1.482		-.807	.422
	Keandalan	.015	.032	.046	.460	.646
	Wujud	.064	.034	.193	1.907	.060
	Empati	.000	.029	.001	.008	.994

Sumber : Data diolah dengan SPSS 21, 2024.

Data 4.17 menunjukkan hasil uji heteroskedastisitas mendapatkan nilai signifikansi dari semua variabel independen lebih dari 0,05 yang ditunjukkan dengan nilai keandalan (X_1) bernilai $0,646 \geq$ dari 0,05, nilai wujud (X_2) bernilai $0,060 \geq$ dari 0,05, dan nilai empati (X_3) bernilai $0,994 \geq$ dari 0,05 yang berarti bahwasannya semua variabel menunjukkan nilai signifikansi. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas.

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian analisis regresi berganda Tujuannya adalah untuk menemukan pola hubungan antara variabel (*dependen*) dengan lebih dari variabel (*independen*). analisis regresi linier yang dilakukan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh keandalan (X^1), wujud (X^2), dan empati (X^3) terhadap kualitas pelayanan (Y). rumus dalam regresi linier berganda sebagai berikut : $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$

Tabel 4.18
Hasil Uji Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		

(Constant)	4.220	2.359		1.789	.077
1 Keandalan	.705	.050	.788	14.047	.000
Wujud	.205	.054	.216	3.819	.000
Empati	.011	.046	.013	.237	.813

Sumber : Data diolah dengan SPSS 21, 2024.

Tabel 4.18 menunjukkan bahwasanya hasil uji regresi linier berganda mendapatkan model regresi berganda yaitu :

$$Y = 4.22 + 0,705 (\text{keandalan}) + 0,205 (\text{wujud}) + 0,011 (\text{empati}).$$

Kesimpulan

- Nilai konstanta yang diperoleh sebesar 4.22 maka bisa diartikan, apabila variabel independen memiliki nilai 0 maka variabel dependen bernilai 4.22.
- Nilai koefisien regresi variabel X_1 merupakan nilai negatif (-) sebesar 0,011. Maka dapat diartikan variabel X_1 meningkat maka variabel Y akan menurun, begitupun sebaliknya.
- Nilai koefisien regresi variabel X_2 memiliki nilai positif (+) sebesar 0,205. Maka dapat diartikan apabila variabel X_2 meningkat maka variabel Y juga akan meningkat, begitu pun sebaliknya.
- Nilai koefisien regresi variabel X_3 memiliki nilai positif (+) sebesar 0,011. Maka dapat diartikan apabila variabel X_3 meningkat maka variabel Y akan meningkat, begitupun sebaliknya.

E. Hasil Pengujian Hipotesis

1. Uji t (Parsial)

Dalam uji t atau parsial adalah bertujuan untuk menguji variabel independen apakah mempunyai pengaruh secara sendiri-sendiri atau parsial terhadap variabel dependen. Konsep dalam penelitian yang dilakukan uji t ini yaitu dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} atau bisa dilihat dari kolom

signifikansi pada setiap masing-masing t_{hitung} . Kesimpulannya dari uji t dilihat dari signifikansi dan membandingkan dengan taraf kesalahan yang digunakan, apabila nilai Yang diperoleh memiliki profitabilitas $<$ nilai alpha ($\alpha=0,05$). Maka variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Tabel 4.19
Hasil Uji t (Parsial)
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.220	2.359		1.789	.077
	Keandalan	.705	.050	.788	14.047	.000
	Wujud	.205	.054	.216	3.819	.000
	Empati	.011	.046	.013	.237	.813

Sumber : Data diolah dengan SPSS 21, 2024.

Tabel 4. 19 menunjukkan bahwasanya data yang telah dilakukan dari hasil uji t, tujuan variabel independen masing-masing ingin mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen adalah sebagai berikut.

a. Pengaruh Keandalan (X_1) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) di minimarket Zamzam Cell Madiun.

H_a = Keandalan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di minimarket Zamzam Cell Madiun

H_{01} = Keandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di minimarket Zamzam Cell Madiun.

Tabel 4. 19 menjekaskan diatas bahawasannya hasil uji t diperoleh nilai signifikansi keandalan (X_1) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 0,077. Yang artinya profitabilitas bernilai $0.001 < 0,05$ sehingga

disimpulkan H_{a1} diterima dan H_{o1} ditolak. Maka variabel Keandalan (X_1) tersebut berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y) di Minimarket Zamzam Cell Madiun.

- b. Pengaruh wujud (X_2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) di Minimarket Zamzam Cell Madiun

H_{a2} = Wujud berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Minimarket Zamzam Cell Madiun.

H_{o2} = Keandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Minimarket Zamzam Cell Madiun.

Tabel 4.19 menjelaskan diatas bahwasanya hasil uji t mendapatkan nilai signifikansi wujud (X_2) terhadap kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,004. Yang memiliki arti profitabilitas bernilai $0,000 < 0,05$ sehingga disimpulkan H_{a2} diterima dan H_{o2} ditolak. Maka variabel wujud (X_2) tersebut berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y) di minimarket Zamzam Cell Madiun

- c. Pengaruh Empati (X_3) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) di minimarket Zamzam Cell Madiun.

H_{a3} = Motivasi berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y) di minimarket Zamzam Cell Madiun.

H_{o3} = Motivasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y) di minimarket Zamzam Cell Madiun.

Tabel 4.19 menunjukan bahwasanya hasil uji t diatas mendapatkan nilai signifikansi empati (X_3) terhadap kinerja (Y) sebesar 0,001. Yang memiliki arti profitabilitas bernilai $0,000 < 0,05$ sehingga disimpulkan H_{a3} diterima dan H_{o3} ditolak. Maka variabel empati (X_3) tersebut tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja (Y) di minimarket Zamzam Cell Madiun.

2. Uji F (Simultan)

Uji F atau uji bersama-sama adalah uji yang memiliki tujuan seberapa pengaruh semua variabel bebas secara bersamaan terhadap variabel terikat, atau untuk menguji model regresi yang dihasilkan apakah bernilai signifikan atau tidak. Dalam konsep pengujian ini agar memperoleh data yang dihasilkan maka dilakukan dengan membandingkan signifikansi dengan nilai tingkat kepercayaan 0,05. Apabila hasil yang dibandingkan memiliki signifikansi $\leq 0,05$ maka mempunyai arti variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Tabel 4.20
Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	373.553	3	124.518	75.519	.000 ^b
1 Residual	158.287	96	1.649		
Total	531.840	99			

Sumber : Data diolah dengan SPSS 21, 2024.

Tabel 4. 20 diatas menunjukkan hasil uji F bahwasanya bertujuan seberapa besar variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen yaitu sebagai berikut.

Pengaruh Upah (X1), Lingkungan Kerja (X2) dan Motivasi (X3) terhadap Kinerja karyawan (Y) di rumah makan sate H.Tukri Sobikun Ponorogo.

Ha₄ = Keandalan, wujud, dan empati secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Minimarket Zamzam Cell Madiun.

H_{o4} = Keandalan, wujud, dan empati secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Minimarket Zamzam Cell Madiun.

Tabel 4.20 menunjukkan hasil uji F bahwasanya dijelaskan diperoleh nilai signifikansi secara bersama-sama (simultan) 0,000. Yang artinya profitabilitas bernilai $0,000 < 0,05$ sehingga disimpulkan H_{a1} diterima dan H_{o4} ditolak. Artinya semua variabel yaitu keandalan (X_1), wujud (X_2), dan empati (X_3). Secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja (Y) di Minimarket Zamzam Cell Madiun.

F. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Dalam uji koefisien determinasi (R^2) memiliki tujuan ingin mengetahui seberapa besar kontribusi variabel bebas mempengaruhi variabel terikat atau untuk mengukur model variabel-variabel dependen seberapa jauh ketampilan yang diperoleh. Nilai koefisien determinasi terletak antara nol dan satu, semakin mendekati nilai R dengan satu, maka pengaruh tersebut akan semakin kuat. Sebaliknya, apabila nilai R yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat keterbatasan. Nilai koefisien determinasi disebut "baik" apabila nilai lebih besar dari angka 0,5. Sebaliknya nilai koefisien determinasi disebut "tidak baik" jika nilainya kurang dari angka 0,5.

Tabel 4.21
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.838 ^a	.702	.693	1.284

Sumber : Data diolah dengan SPSS 21, 2024.

Tabel 4. 21 di atas menunjukkan bahwasanya hasil nilai (R) yang didapatkan sebesar 0,702 atau 70,2%. Yang artinya variabel tersebut terdapat hubungan yang kuat antara Keandalan (X_1) wujud (X_2), dan empati (X_3) terhadap kinerja karyawan (Y). Sedangkan nilai koefisien determinasi yang didapatkan adalah nilai Adjusted R Square 69,3%. atau 0,693. Yang memiliki arti bahwa variabel keandalan (X_1), wujud (X_2), empati (X_3) . Memberikan kontribusi pengaruh secara bersama-sama sebesar 69,3% terhadap variabel kinerja (Y). dan sisanya 30,7% dipengaruhi variabel lain di luar penelitian ini.

G. Pembahasan

Setelah dilakukan analisis diatas penelitian yang berjudul tentang "Pengaruh Keandalan, Wujud dan Empati Terhadap Kualitas Pelayanan di Minimarket Zamzam Cell Madiun" maka mendapatkan hasil sebagai berikut :

1. Pengaruh Keandalan (X) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Keandalan (Reliability) menurut Aprilya, Keandalan berkaitan dengan kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara andal dan akurat. Atribut yang ada dalam dimensi keandalan ini seperti memberikan pelayanan sesuai janji, pertanggungjawaban tentang penanganan pelanggan akan masalah pelayanan dan memberikan pelayanan tepat waktu.¹³⁶

Berdasarkan hasil uji t diperoleh hasil bahwasanya pengaruh keandalan (X_1) terhadap kualitas pelayanan (Y) mendapatkan nilai signifikansi sebesar 0,001 artinya nilai profitabilitas $0,001 < 0,05$ sehingga disimpulkan H_0 ditolak dan H_1 diterima. Yang artinya bahwa variabel keandalan (X) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y).

¹³⁶ Riyadin, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana Di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan)," *Jurnal Simplex 2*, no. 1 (2019): 41–50.

Dan ditunjukkan dengan hasil indikator berubah kuesioner pertanyaan yang berkaitan dengan keandalan (X1) sebagai berikut:

Tabel 4.22
Deskripsi Jawaban Responden Variabel Keandalan (X₁)

N o	Kategori	Frekuensi	Presentase	Kesimpulan
1.	Sangat Setuju	66	66.0%	Mayoritas responden sangat setuju bahwa karyawan selalu ramah dan tersenyum saat melayani pembeli.
	Setuju	34	34.0%	
	Tidak Setuju	0	0	
	Sangat Tidak Setuju	0	0	
	Total	100	100%	
2.	Sangat Setuju	32	32.0%	Mayoritas responden setuju bahwa produk yang dijual dalam keadaan baik.
	Setuju	68	68.0%	
	Tidak Setuju	0	0	
	Sangat Tidak Setuju	0	0	
	Total	100	100%	
3.	Sangat Setuju	37	37.0%	Mayoritas responden setuju bahwa karyawan selalu mengkonfirmasi kembali pesanan saya sebelum diproses.

	Setuju	62	62.0%	
	Tidak Setuju	1	1.0%	
	Sangat Tidak Setuju	0	0	
	Total	100	100%	
4.	Sangat Setuju	14	14.0%	Mayoritas responden setuju bahwa karyawan memberikan informasi yang jelas mengenai pesanan.
	Setuju	86	86.0%	
	Tidak Setuju	0	0	
	Sangat Tidak Setuju	0	0	
	Total	100	100%	
5.	Sangat Setuju	63	63.0%	Mayoritas responden sangat setuju bahwa barang yang diterima sesuai pesanan.
	Setuju	37	37.0%	
	Tidak Setuju	0	0	
	Sangat Tidak Setuju	0	0	
	Total	100	100%	
6.	Sangat Setuju	31	31%	Mayoritas responden setuju bahwa barang yang diterima dalam kondisi baik.
	Setuju	69	69.0%	
	Tidak Setuju	0	0	

	Sangat Setuju	Tidak Setuju	0	0	
	Total		100	100%	
7.	Sangat Setuju		13	13.0%	Mayoritas responden setuju bahwa karyawan bisa memberikan informasi kegunaan terkait produk yang dijual
	Setuju		85	85.0%	
	Tidak Setuju		2	2.0%	
	Sangat Setuju	Tidak Setuju	0	0	
	Total		100	100%	
8.	Sangat Setuju		29	29.0%	Mayoritas responden setuju bahwa informasi produk cukup lengkap.
	Setuju		71	71.0%	
	Tidak Setuju		0	0	
	Sangat Setuju	Tidak Setuju	0	0	
	Total		100	100%	
9.	Sangat Setuju		17	17.0%	Mayoritas responden setuju bahwa tidak ada perbedaan signifikan dari label harga dengan harga di kasir.
	Setuju		83	83.0%	
	Tidak Setuju		0	0	

	Sangat Setuju	Tidak Setuju	0	0	
	Total		100	100%	
10	Sangat Setuju		25	25.0%	Mayoritas responden setuju bahwa informasi terkait produk mudah didapatkan.
	Setuju		61	61.0%	
	Tidak Setuju		7	7.0%	
	Sangat Setuju	Tidak Setuju	7	7.0%	
	Total		100	100%	

Tabel 4.22 diatas menjelaskan bahwasanya mayoritas responden dalam penelitian ini kebanyakan setuju dengan keandalannya yang diberikan oleh karyawati di minimarket Zamzam Cell Madiun terhadap kualitas pelayanan dengan persentase tertinggi 85% Responden setuju dengan indikator andalan, yaitu pada pertanyaan kuesioner informasi yang akurat dalam hal kegunaan produk.

Dalam hasil penelitian data pengujian regresi mendapatkan nilai koefisien regresi variabel keandalan (X_1) positif sebesar 0,705. Sehingga apabila ada kenaikan satu persen maka variabel (Y) akan menurun, begitupun sebaliknya.

Dengan demikian untuk meningkatkan keandalan harus diperbaiki atau ditingkatkan. Menurut Sugiyono, menyatakan reliabilitas kurang dari 0,6 dianggap buruk, kehandalan dalam kisaran 0,7 bisa diterima dan lebih dari 0.8 adalah baik. Kehandalan yang menyangkut kekonsistenan jawaban jika diujikan berulang pada sampel yang berbeda.¹³⁷ Maka dapat disimpulkan

¹³⁷ Jurnal Manajemen Kompeten, "Pengaruh Harga Dalam Meningkatkan Volume Penjualan Pada Standar Minimarket Jagakarsa Di Jakarta Selatan.," *JUNI 2020 JURNAL MANAJEMEN KOMPETEN* Page 52 3, no. 1 (2020): 52–65.

bahwasanya Jika nilai variabel X_1 keandalan diperoleh positif kecenderungan akan betah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan di minimarket Zamzam Cell sehingga Konsumen semakin banyak yang akan bertransaksi di Zamzam Cell Madiun.

2. Pengaruh Wujud (X_2) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Menurut Zeithaml, wujud fisik (tangible) adalah kebutuhan pelanggan yang berfokus pada fasilitas fisik.¹³⁸ Kebutuhan pelanggan yang berfokus pada fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan, tersedia tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan, sarana komunikasi serta penampilan karyawan.¹³⁹

Berdasarkan uji t pengaruh wujud (X_2) terhadap kualitas pelayanan (Y) diketahui bahwasanya memperoleh nilai signifikansi bernilai sebesar 0,205 yang artinya profitabilitas bernilai 0,205 atau $0,02 < 0,05$ sehingga disimpulkan H_0 ditolak dan H_2 diterima. Sehingga memiliki arti bahwa variabel keandalan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y).

Selain itu ditunjukkan dengan indikator berupa kuesioner pertanyaan yang berkaitan dengan wujud (X_2) sebagai berikut:

Tabel 4.23

Deskripsi Jawaban Responden Variabel Wujud (X_2)

No	Kategori	Frekuensi	Presentase	Kesimpulan
1.	Sangat Setuju	53	53.0%	Mayoritas responden setuju bahwa sistem di minimarket ini cepat dan efisien.
	Setuju	47	47.0%	

¹³⁸ Musiroh, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Sriwedari Di Stasiun Solo Balapan Jurusan Solo-Yogyakarta (Studi Kasus Pada Penumpang Kereta Api Di Stasiun Solo Balapan)," 2014, 1–203.

¹³⁹ Fay, "Dimensi Kualitas Pelayanan."

	Tidak Setuju	0	0	
	Sangat Tidak Setuju	0	0	
	Total	100	100%	
2.	Sangat Setuju	31	31.0%	Mayoritas responden setuju bahwa minimarket ini menggunakan teknologi terbaru.
	Setuju	62	62.0%	
	Tidak Setuju	4	4.0%	
	Sangat Tidak Setuju	3	3.0%	
	Total	100	100%	
3.	Sangat Setuju	36	36.0%	Mayoritas responden setuju bahwa produk-produk yang ditampilkan sangat menarik.
	Setuju	63	63.0%	
	Tidak Setuju	1	1.0%	
	Sangat Tidak Setuju	0	0	
	Total	100	100%	
4.	Sangat Setuju	18	18.0%	Mayoritas responden setuju bahwa minimarket ini
	Setuju	75	75.0%	

	Tidak Setuju	1	1.0%	memiliki sistem pembayaran lengkap.
	Sangat Tidak Setuju	6	6.0%	
	Total	100	100%	
5.	Sangat Setuju	33	33.0%	Mayoritas responden setuju bahwa karyawan mengetahui informasi tentang produk yang dijual.
	Setuju	67	67.0%	
	Tidak Setuju	0	0	
	Sangat Tidak Setuju	0	0	
	Total	100	100%	
6.	Sangat Setuju	28	28.0%	Mayoritas responden setuju bahwa karyawan menghormati konsumen yang datang.
	Setuju	72	72.0%	
	Tidak Setuju	0	0	
	Sangat Tidak Setuju	0	0	
	Total	100	100%	
7.	Sangat Setuju	17	17.0%	Mayoritas responden setuju bahwa kondisi minimarket
	Setuju	81	81.0%	

	Tidak Setuju	0	0	ini nyaman untuk dikunjungi.
	Sangat Tidak Setuju	0	0	
	Total	100	100%	
8.	Sangat Setuju	23	23.0%	Mayoritas responden setuju bahwa minimarket ini memiliki pencahayaan yang cukup baik.
	Setuju	76	76.0%	
	Tidak Setuju	1	1.0%	
	Sangat Tidak Setuju	0	0	
	Total	100	100%	

Tabel 4.23 diatas menjelaskan bahwasanya mayoritas responden dalam penelitian ini kebanyakan setuju dengan wujud yang diberikan di minimarket Zamzam Cell Madiun terhadap kualitas pelayanan dengan persentase tertinggi 81% Responden setuju dengan indikator wujud, yaitu pada pertanyaan kuesioner bahwa kondisi minimarket ini nyaman untuk dikunjungi.

Dalam hasil penelitian data pengujian regresi mendapatkan nilai koefisien regresi variabel wujud (X_2) positif sebesar 0,205. Sehingga apabila ada kenaikan satu persen maka variabel (Y) akan menurun, begitupun sebaliknya.

Dengan demikian untuk meningkatkan keandalan harus diperbaiki atau ditingkatkan. Menurut Sugiyono, menyatakan reliabilitas kurang dari 0,6 dianggap buruk, kehandalan dalam kisaran 0,7 bisa diterima dan lebih dari

0.8 adalah baik. Keandalan yang menyangkut kekonsistenan jawaban jika diujikan berulang pada sampel yang berbeda.¹⁴⁰ Maka dapat disimpulkan bahwasanya Jika nilai variabel X_2 wujud diperoleh positif kecenderungan akan betah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan di minimarket Zamzam Cell sehingga Konsumen semakin banyak yang akan bertransaksi di Zamzam Cell Madiun.

3. Pengaruh Empati Terhadap Kualitas Pelayanan di Minimarket Zamzam Cell Madiun

Taufik menyatakan bahwa empati merupakan aktivitas memahami pikiran orang lain tanpa menghilangkan kontrol orang lain terhadap dirinya.¹⁴¹ Empati merupakan suatu emosi pada seseorang yang mampu melihat kesusahan orang lain. untuk mengerti pandangan dan apa yang seseorang rasakan.¹⁴²

Berdasarkan uji t pengaruh empati (X_3) terhadap kualitas pelayanan (Y) diketahui bahwasanya memperoleh nilai signifikansi bernilai sebesar 0,011 yang artinya profitabilitas bernilai 0,11 atau $0,11 < 0,05$ sehingga disimpulkan H_0 ditolak dan H_2 diterima. Sehingga memiliki arti bahwa variabel keandalan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y).

Selain itu ditunjukkan dengan indikator berupa kuesioner pertanyaan yang berkaitan dengan empati (X_3) sebagai berikut:

Tabel 4.24

Deskripsi Jawaban Responden Variabel Empati (X_3)

No	Kategori	Frekuensi	Presentase	Kesimpulan
----	----------	-----------	------------	------------

¹⁴⁰ Kompeten, "Pengaruh Harga Dalam Meningkatkan Volume Penjualan Pada Standar Minimarket Jagakarsa Di Jakarta Selatan."

¹⁴¹ Yoon, "Pengertian Empati."

¹⁴² Wiwin Winangsih, Lastris Yuniarti, and Ema Aprianti, "Meningkatkan Sikap Empati Melalui Metode Mendongeng Pada Anak Usia Dini," *CERIA (Cerdas Energik Responsif Inovatif Adaptif)* 1, no. 3 (2018): 42.

1.	Sangat Setuju	67	67.0%	Mayoritas responden sangat setuju bahwa minimarket ini menyediakan produk-produk yang mereka butuhkan.
	Setuju	33	33.0%	
	Tidak Setuju	0	0	
	Sangat Tidak Setuju	0	0	
	Total	100	100%	
2.	Sangat Setuju	27	27.0%	Mayoritas responden setuju bahwa keluhan mereka segera direspon oleh karyawan.
	Setuju	66	66.0%	
	Tidak Setuju	0	0	
	Sangat Tidak Setuju	7	7.0%	
	Total	100	100%	
3.	Sangat Setuju	39	39.0%	Mayoritas responden setuju bahwa minimarket ini mengikuti trend saat ini.
	Setuju	61	61.0%	
	Tidak Setuju	0	0	
	Sangat Tidak Setuju	0	0	
	Total	100	100%	
4.	Sangat Setuju	10	10.0%	Mayoritas responden setuju bahwa selalu melakukan inovasi.
	Setuju	83	83.0%	
	Tidak Setuju	4	4.0%	
	Sangat Tidak Setuju	3	3.0%	
	Total	100	100%	

5.	Sangat Setuju	36	36.0%	Mayoritas responden setuju bahwa karyawan bertindak ramah kepada konsumen.
	Setuju	62	62.0%	
	Tidak Setuju	2	2.0%	
	Sangat Tidak Setuju	0	0	
	Total	100	100%	
6.	Sangat Setuju	32	32.0%	Mayoritas responden setuju bahwa karyawan proaktif dalam membantu konsumen.
	Setuju	63	63.0%	
	Tidak Setuju	3	3.0%	
	Sangat Tidak Setuju	2	2.0%	
	Total	100	100%	
7.	Sangat Setuju	13	13.0%	Mayoritas responden setuju bahwa minimarket ini menyediakan lapangan kerja untuk warga sekitar.
	Setuju	84	84.0%	
	Tidak Setuju	3	3.0%	
	Sangat Tidak Setuju	0	0	
	Total	100	100%	
8.	Sangat Setuju	27	27.0%	Mayoritas responden setuju bahwa karyawan dapat bekerja sama sebagai tim.
	Setuju	69	69.0%	
	Tidak Setuju	4	4.0%	
	Sangat Tidak Setuju	0	0	
	Total	100	100%	

9.	Sangat Setuju	14	14.0%	Mayoritas responden setuju bahwa karyawan mampu mengatasi masalah dengan baik.
	Setuju	86	86.0%	
	Tidak Setuju	0	0	
	Sangat Tidak Setuju	0	0	
	Total	100	100%	
10.	Sangat Setuju	25	25.0%	Mayoritas responden setuju bahwa mereka mau merekomendasikan minimarket ini kepada orang lain.
	Setuju	68	68.0%	
	Tidak Setuju	7	7.0%	
	Sangat Tidak Setuju	0	0	
	Total	100	100%	

Tabel 4.24 di atas menjelaskan bahwasanya mayoritas responden dalam penelitian ini kebanyakan setuju dengan wujud yang diberikan di minimarket Zamzam Cell Madiun terhadap kualitas pelayanan dengan persentase tertinggi 81% Responden setuju dengan indikator wujud, yaitu pada pertanyaan kuesioner bahwa kondisi minimarket ini nyaman untuk dikunjungi.

Dalam hasil penelitian data pengujian regresi mendapatkan nilai koefisien regresi variabel empati (X_3) positif sebesar 0,011. Sehingga apabila ada kenaikan satu persen maka variabel (Y) akan menurun, begitupun sebaliknya.

Dengan demikian untuk meningkatkan keandalan harus diperbaiki atau ditingkatkan. Menurut Davis, menyatakan reliabilitas kurang dari 0,6 dianggap buruk, keandalan dalam kisaran 0,7 bisa diterima dan lebih dari 0.8 adalah baik. Empati yang menyangkut kekonsistenan jawaban jika

diujikan berulang pada sampel yang berbeda. Maka dapat disimpulkan bahwasanya Jika nilai variabel X_3 empati diperoleh negatif kecenderungan akan beralih terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan di minimarket Zamzam Cell sehingga konsumen semakin beralih ke minimarket lain selain Zamzam Cell Madiun.

4. Pengaruh Keandalan, Wujud, dan Empati Terhadap Kualitas di Minimarket Zamzam Cell Madiun

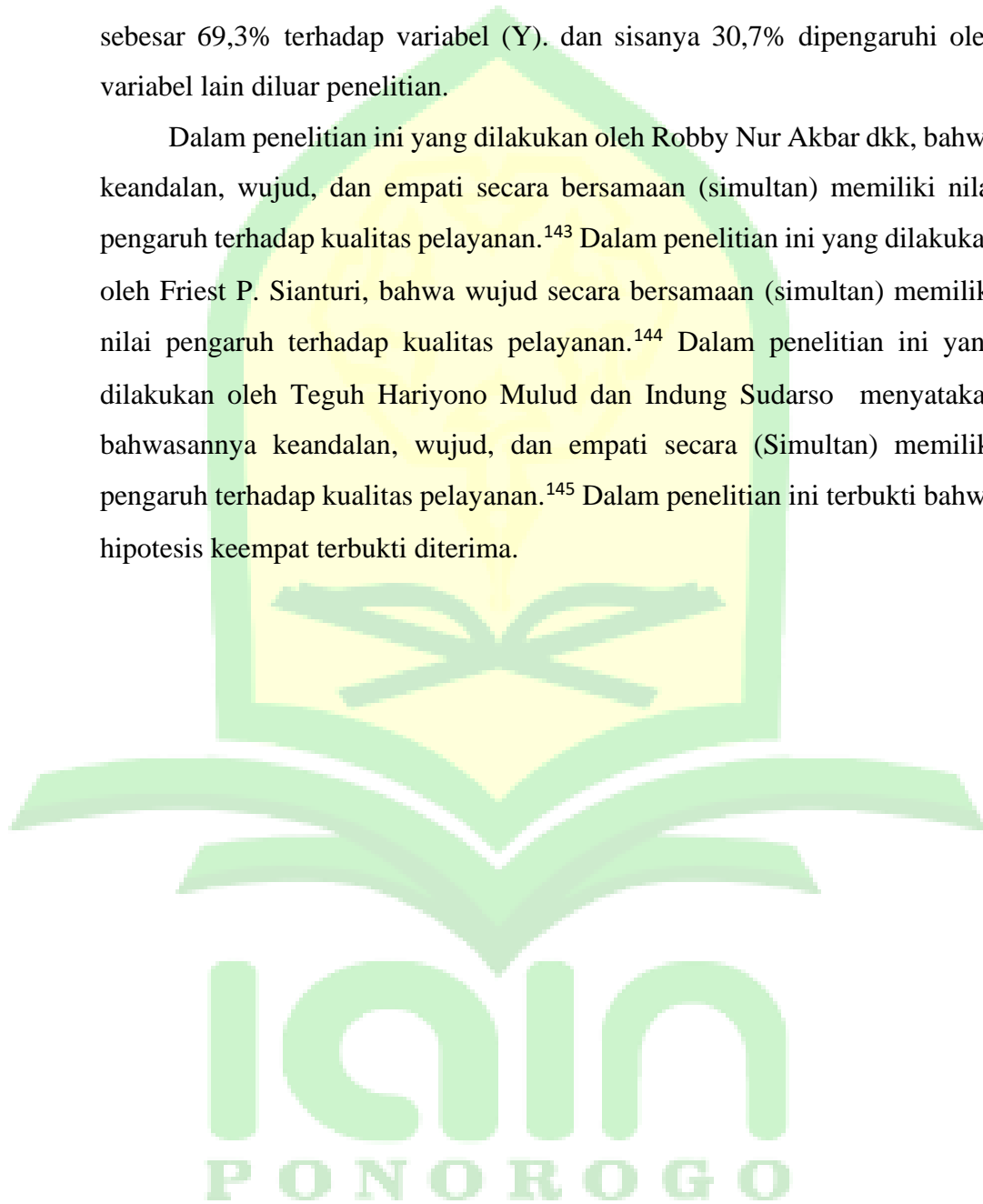
Keandalan, upah, dan empati memiliki hubungan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Keandalan mengacu bagi tugas pelayanan dan adanya keandalan karyawan bisa menjamin kehidupan menjerni dan mencerminkan hasil-hasil atau jasa yang telah diberikan yaitu berupa pekerjaan. Wujud mengacu bagi konsumen adanya wujud dalam sebuah minimarket dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas dalam melaksanakan bukti fisiknya. Empati mengacu bagi karyawan dengan adanya empati, maka bisa mengubah perilaku karyawan yang merasa semangat sesuai dengan ketentuan perusahaan.

Keandalan, wujud, empati secara bersamaan (simultan) memiliki dampak pengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan di Minimarket Zamzam Cell Madiun. Hal ini bisa dilihat dari uji F bernilai signifikansi 0,000 atau $0,00 \leq 0,05$ sehingga disimpulkan H_0 ditolak dan H_4 diterima. Yang artinya keandalan (X_1), wujud (X_2), dan empati (X_3) secara bersamaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y).

Berdasarkan hasil koefisien determinasi bernilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,838^a atau 83,8% yang berarti nilai tersebut terdapat hubungan antara semua variabel keandalan (X_1), wujud (X_2), dan empati (X_3) secara bersamaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y). Sedangkan koefisien determinasi bernilai *Adjusted R Square* sebesar 0,693. Sehingga variabel (X_1), (X_2), dan (X_3) memberi kontribusi secara bersamaan

sebesar 69,3% terhadap variabel (Y). dan sisanya 30,7% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

Dalam penelitian ini yang dilakukan oleh Robby Nur Akbar dkk, bahwa keandalan, wujud, dan empati secara bersamaan (simultan) memiliki nilai pengaruh terhadap kualitas pelayanan.¹⁴³ Dalam penelitian ini yang dilakukan oleh Friest P. Sianturi, bahwa wujud secara bersamaan (simultan) memiliki nilai pengaruh terhadap kualitas pelayanan.¹⁴⁴ Dalam penelitian ini yang dilakukan oleh Teguh Hariyono Mulud dan Indung Sudarso menyatakan bahwasannya keandalan, wujud, dan empati secara (Simultan) memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan.¹⁴⁵ Dalam penelitian ini terbukti bahwa hipotesis keempat terbukti diterima.



¹⁴³ Robby Nur Akbar, Zainul Arifin, and Sunarti, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Nasabah Prioritas PT. AIA Financial Cabang Malang, Jawa Timur),” *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* VII, no. 1 (2018): 94–109.

¹⁴⁴ Ibid.

¹⁴⁵ Teguh Hariyono Mulud and Indung Sudarso, “Pengaruh Faktor Wujud, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan Dan Empati Terhadap Kualitas Pelayanan Di Laboratorium Distribusi Energi Politeknik Negeri Semarang,” no. 1 (2012): 40–44.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah dilakuka penelitian mulai dari beberapa tahapan pengumpulan data, pengolahan data, dan analisis maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Keandalan mempunyai pengaruh secara positif terhadap kualitas pelayanan di minimarket Zamzam Cell Madiun. Hal ini dibuktikan dengan menggunakan uji t untuk mendapatkan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga disimpulkan H_0 ditolak dan H_1 diterima. Yang memiliki arti bahwa variabel keandalan (X_1) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y) yang ada di zamzam cell Madiun.
2. Wujud mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di minimarket Zamzam Cell Madiun. Dibuktikan dengan menggunakan uji t untuk mendapatkan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga disimpulkan H_0 ditolak dan H_2 diterima. Yang memiliki arti bahwa variabel wujud (X_2) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y) yang ada di minimarket Zamzam Cell Madiun.
3. Empati mempunyai tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di minimarket Zamzam Cell Madiun. Hal ini telah dibuktikan dengan uji t untuk mendapatkan nilai signifikansi sebesar $0,813 > 0,05$ sehingga disimpulkan H_3 ditolak. Yang memiliki arti bahwa variabel empati (X_3) tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y) yang ada di minimarket Zamzam Cell Madiun.
4. Keandalan, wujud, dan empati secara bersamaam (simultan) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di minimarket Zamzam Cell Madiun. Hal ini dibuktikan dengan menggunakan hasil Uji F diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 \leq 0,05$ sehingga disimpulkan H_0 ditolak dan H_4

diterima. Yang memiliki arti bahwasannya semua variabel diantaranya keandalan (X_1), Wujud (X_2), dan Empati (X_3) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y) yang ada di minimarket Zamzam Cell Madiun.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah ditemukan dan kesimpulan yang telah diuraikan diatas. Maka untuk Meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di minimarket Zamzam Cell Madiun peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Pemilik Usaha
 - a. Pastikan selalu menyediakan produk-produk yang berkualitas dan tersedia dalam jumlah yang cukup.
 - b. Melatih karyawan agar selalu memberikan pelayanan yang cepat dan akurat sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
 - c. Memperhatikan kebersihan, penataan produk, dan pencahayaan di dalam minimarket agar terlihat lebih menarik dan profesional.
 - d. Melatih karyawan untuk memiliki kemampuan komunikasi yang baik, ramah, dan empatik dalam berinteraksi dengan pelanggan.

2. Bagi Penelitian Mendatang

Penelitian ini telah dilakukan sebaik mungkin, tetapi tetap saja ada hal yang tidak dapat dihindari oleh peneliti. Untuk peneliti selanjutnya, jika melakukan penelitian dengan topik yang sama dan di tempat yang sama. Maka perluaslah penelitian yang disarankan peneliti sebagai berikut :

- a. Dalam penelitian ini hanya menggunakan 3 variabel, yaitu keandalan, wujud, empati dan kualitas pelayanan. Bagi peneliti selanjutnya, sebaiknya mengubah atau menggunakan variabel yang lain yang memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan.

- b. Indikator dalam pertanyaan kuesioner ini perlu disesuaikan dengan agar dapat dijelaskan dan menjadi tujuan bagi peneliti selanjutnya.
- c. Dalam penelitian ini hanya berfokus pada hanya dilakukan di tempat minimarket saja. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan agar meneliti langsung ke dalam proses kegiatan minimarket untuk dijadikan objek penelitian selanjutnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Adhi Kusumastuti. *Metode Penelitian Kuantitatif*, 2021.
- Adolph, Ralph. “Pengaruh Penciptaan Kreasi Nilai Terhadap Daya Saing Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Pemasaran,” 2016, 1–23.
- Afriyanti, Dini. *Matematika Kelompok Teknologi, Kesehatan, Dan Pertanian*. Jakarta: Garafindo Media Pratama, 2008.
- Ahyani, Latifah Nur dan Astuti, Dwi. “Pengaruh Cbt (Cognitif Behavior Therapi) Dalam Memperkuat Tiga Pilar Kecerdasan Moral (Empati, Nurani, Kontrol Diri) Pada Remaja Dengan Perilaku Agresif.” *Journal of Chemical Information and Modeling*, 2020, 13–32. <http://eprints.umk.ac.id/id/eprint/4368>.
- Airin Handayani, Safrul Rijali. “Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dilihat Dari Dimensi Empati Di UPTD. Balai Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Tabalong” 4 (2021): 694–701.
- Akbar, Robby Nur, Zainul Arifin, and Sunarti. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Nasabah Prioritas PT. AIA Financial Cabang Malang, Jawa Timur).” *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* VII, no. 1 (2018): 94–109.
- Amaroh, Siti, Husnurrosyidah, and Ely Masykuroh. “Financial Attitude, Trust, and ROSCAs’ Member Commitment: Social Relations as Mediating Factor.” *Global Business and Finance Review* 28, no. 3 (2023): 35–49. <https://doi.org/10.17549/gbfr.2023.28.3.35>.
- Aminuddin, Luthfi Hadi. “Ilhaq Al-Masa’il Bi Nazairiha Dan Penerapannya Dalam Bahth Al-Masa’il.” *Al-Tahrir: Jurnal Pemikiran Islam* 13, no. 2 (2013): 297. <https://doi.org/10.21154/al-tahrir.v13i2.18>.
- Amstrong, Kotler dan. “Pengaruh Perilaku, Usia, Dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pembelian Online Melalui Aplikasi KAI Acces.” *Suparyanto Dan Rosad* (2015 5, no. 3 (2016): 248–53.
- Andi Riyanto. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan.” *Kepuasan Pelanggan*, 2018, 19.
- Anggraini, Yulia, and Prastika Wafik Azizah. “Inovasi Pembukuan Keuangan Secara Digital Pada UMKM Jahit Melalui Aplikasi BukuKas Di Ngawi.” *Amaluna: Jurnal Pengabdian Masyarakat* 1, no. 1 (2022): 45–57.

<https://doi.org/10.21154/amaluna.v1i1.913>.

- Anifah, E. “Factors Affecting the Reliability of Timeliness and Financial Reporting on the Public Service Agency (Empirical Study in Magelang , Salatiga and Semarang),” 2020. <http://bpk.go.id>.
- Ansori. “Perilaku Menolong.” *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents* 3, no. April (2015): 49–58.
- Aridiyanto, Moch Jefry, and Parikesit Penagsang. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Koperasi (Studi Kasus : Koperasi Di Surabaya Utara).” *JEB17: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 7, no. 01 (2022): 27–40. <https://doi.org/10.30996/jeb17.v7i01.6542>.
- Asih, Yuni Tri. “Pengaruh Pelaksanaan Prosedur Kerja Dan Pengawasan Mandor Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi PT. Perkebunan Nusantara V-SEI Buatan,” 2020, 1–17.
- Asiva Noor Rachmayani. “Analisis Kualitas Perilaku Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Beli Konsumen (Studi Kasus Pada Pelayanan Toko Pesona Hijab Kudus),” 2015, 6.
- Azhari, Muhammad Faiza. “Pengaruh Self Assessment System Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Tax Evasion (Survey Pada Kpp Madya Bandung, Kpp Pratama Bandung Cibeunying, Kpp Pratama Bandung Cicadas, Kpp Pratama Bandung Tegallega, Dan Kpp Pratama Bandung Bojonagara).” *Repository: UNPAS* 12 (2017): 77–78. <http://repository.unpas.ac.id/27868/5/BAB III.pdf>.
- Berinyuy, Benard. “Service Quality, a Correlation of Customer Expectation and Customer Perception of Services Received Responsiveness and Empathy in Shisong Hospital.” *International Journal of Social Science and Human Research* 04, no. 12 (2021): 3495–3505. <https://doi.org/10.47191/ijsshr/v4-i12-07>.
- BINUS. “Uji Heteroskedastisitas.” *Web*, 2008, 151–52. <http://repository.unpas.ac.id/32933/7/BAB III.pdf>.
- Cahyaningrum, Yustina Wahyu, and Tiara Widya Antikasari. “Pengaruh Earning Per Share, Price To Book Value, Return on Asset, Dan Return on Equity Terhadap Harga Saham Sektor Keuangan.” *Jurnal Economia* 13, no. 2 (2017): 191. <https://doi.org/10.21831/economia.v13i2.13961>.
- Chadisa Rizky Ananda, Fauzi Arif Lubis, and Nuri Aslami. “Pengaruh Keandalan, Ketanggapan Dan Empati Terhadap Kualitas Pelayanan Klinik Bidan Rezki Sinaga Kabupaten Deli Serdang.” *Student Scientific Creativity Journal* 1, no. 6

- (2023): 73–95. <https://doi.org/10.55606/sscj-amik.v1i6.2310>.
- Chandra, G dan Tjiptono Fandy. “Service, Quality, Dan Satisfaction , (Yogyakarta : Andi Offset, 2005), 199. 1,” 2020, 1–32.
- Dewi, Ma Clarisa. “Penataan Minimarket Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan Terkait.” *Jurnal Mozaik XIV*, no. 1 (2022): 26–42.
- Efendi, Mohamad Nur, Kusnul Ciptanila Yuni K, Iza Hanifuddin, and Arian Agung Prasetyawan. “Omnibus Law Sentiment and Its Impact on The Halal Certification Program in Indonesia.” *Justicia Islamica* 20, no. 1 (2023): 37–58. <https://doi.org/10.21154/justicia.v20i1.5829>.
- Fadillah, K. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Moeslim Chicken Di Mendungan Kartasura.” *Oxford University Press*, 2020, 649.
- Fatimah, Siti Empat, and Stevany Afrizal. “Strategi Pedagang Sembako Menghadapi Perkembangan Minimarket Di Pasar Tradisional Batubantar Kabupaten Pandeglang.” *Jurnal Pendidikan Tambusai* 7, no. 2 (2023): 11551–61.
- Fay, Daniel Lenox. “Dimensi Kualitas Pelayanan.” *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2017, 8–37.
- Fithriyana, Eshtih. “Menumbuhkan Sikap Empati Melalui Pendidikan Karakter Berbasis Kearifan Lokal Pada Sekolah Berasrama.” *Al Ulya : Jurnal Pendidikan Islam* 4, no. 1 (2019): 42–54. <https://doi.org/10.36840/ulya.v4i1.210>.
- Fitriyani, Devita. “Perbedaan Empati Antara Siswa Dan Siswi Kelas XI Di SMA Muhammadiyah Purbalingga Tahun 2015,” 2015, 12–32.
- Gusman Lesmana. *Bimbingan Konseling Populasi Khusus*. Jakarta: Prenada Media, 2021.
- Hamzyah. “Pengaruh Responsiveness, Tangible, Dan Empathy Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Di Kabupaten Enrekang.” *Profitability: Jurnal Ilmu Manajemen* 3, no. 1 (2019): 129–41. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/profitability/article/view/2507>.
- Hanifah, N. “Perbandingan Tingkat Kesukaran, Daya Pembeda Butir Soal Dan Reliabilitas Tes Bentuk Pilihan Ganda Biasa Dan Pilihan Ganda Asosiasi Mata Pelajaran Ekonomi.” *SOSIO E-KONS* 6, no. 1 (2014): 41–55. https://journal.lppmunindra.ac.id/index.php/sosio_ekons/article/view/1715.

- HANIFUDDIN, IZA. “Muhammadiyah Dan Adat Tanah Ulayat Minangkabau.” *JURIS (Jurnal Ilmiah Syariah)* 14, no. 1 (2016): 12. <https://doi.org/10.31958/juris.v14i1.293>.
- Hasan, Eko. “Pengaruh Responsiveness Dan Tangibles Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Riak Danau Pelalawan Menurut Ekonomi Islam.” *Journal of Chemical Information and Modeling* 53, no. February (2021): 2021. <https://doi.org/10.1080/09638288.2019.1595750><https://doi.org/10.1080/17518423.2017.1368728><http://dx.doi.org/10.1080/17518423.2017.1368728><https://doi.org/10.1016/j.ridd.2020.103766><https://doi.org/10.1080/02640414.2019.1689076><https://doi.org/>.
- Idayati, Irma, Indrawati Mara Kesuma, Ronal Aprianto, and Suwarno Suwarno. “The Effect of Service Quality on Citizen’s Expectation through Dimension of Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness and Assurance (TERRA).” *Sriwijaya International Journal of Dynamic Economics and Business* 4, no. 3 (2020): 241–52. <https://doi.org/10.29259/sijdeb.v4i3.241-252>.
- Iftita Rizki Amalia, Khamdun & Irfai Fathurohman. “Pelatihan Pengujian Hipotesis Statistika Dasar Dengan Software R” 2, no. 4 (2021): 1271–80.
- Istijanto. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013.
- James W, Elston D, Treat J et al. “Jurnal Sistem Pelayanan.” *Andrew’s Disease of the Skin Clinical Dermatology*, 2020, 8–25.
- Juliyanti, Khacera, and Nopriyeni Nopriyeni. “Pengaruh Model PBL Terhadap Hasil Belajar Kognitif Biologi Siswa.” *BIOEDUSAINS: Jurnal Pendidikan Biologi Dan Sains* 6, no. 1 (2023): 268–79. <https://doi.org/10.31539/bioedusains.v6i1.4873>.
- Karmadi, Karmadi, Anita Dewi Lieskusumastuti, Isnani Nurhayati, Aris Widiyanto, and Joko Tri Atmojo. “Meta-Analisis Pengaruh Empati Dalam Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit.” *Jurnal Penelitian Perawat Profesional* 5, no. 3 (2023): 1209–18. <https://doi.org/10.37287/jppp.v5i3.1748>.
- Kasenda, Ririvega. “Kompetensi Dan Motivasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bangun Wenang Beverage Company Manado.” *Jurnal EMBA* 1, no. 3 (2013): 853–59. <https://doi.org/2303-1174>.
- Kevin Johan, Wella Samantha, Maria J. Tandean, Sabrina O.Sihombing. “The Relationships between Web Design, Reliability, Privacy, Service Quality, and Purchase Intention of Customers at E-Commerce Business.” *Jurnal Manajemen Teknologi* 19, no. 1 (2020): 17–36. <https://doi.org/10.12695/jmt.2020.19.1.2>.

- Khan, Dr. Firos, Dr. Siji Cyriac, Dr. Akhil Thomas, Dr. Somasekharan T M, and and Dr. Manoj P K. “Empathy of Bank Employees and Its Influence on Service Quality of Banks: Evidence from the Knowledge Economy of Kerala in Digital India.” *International Journal of Religion* 5, no. 2 (2024): 289–300. <https://doi.org/10.61707/8h4xcq54>.
- Kim, Hee Kyung. “The Effect of Communication Ability of Care Workers in Charge of Visiting Care in Elderly At-Home Welfare Centers on Quality of Service: With Empathy as Mediator.” *Indian Journal of Forensic Medicine and Toxicology* 15, no. 1 (2021): 1948–53. <https://doi.org/10.37506/ijfmt.v15i1.13695>.
- Kompeten, Jurnal Manajemen. “Pengaruh Harga Dalam Meningkatkan Volume Penjualan Pada Standar Minimarket Jagakarsa Di Jakarta Selatan.” *JUNI 2020 JURNAL MANAJEMEN KOMPETEN Page 52* 3, no. 1 (2020): 52–65.
- Kotler, P. & Keller, K.L. “Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi Ke 12. Jakarta: Erlangga.” 2012, 2020, 1–64.
- Kurniawan, Heru. *Pengantar Praktis Penyusunan Instrumen Penelitian*. Sleman: Deepublish, 2021.
- Lestari, Ainul Tria, and Khalid Iskandar. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Bank BTN Cabang Tegal.” *Journal of Economic and Management (JECMA)* 2, no. 1 (2021): 1–9. <https://doi.org/10.46772/jecma.v2i1.513>.
- Lubis, Alfi Syahri, and Nur Rahmah Andayani. “Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam.” *Journal of Applied Business Administration* 1, no. 2 (2018): 232–43. <https://doi.org/10.30871/jaba.v1i2.619>.
- M.Si. DR. Suwitho. *Pengusaha Yang Sukses Pasti Menjaga Kepuasan Pelanggannya*, 2022.
- Machali, Imam. *Metode Penelitian Kuantitatif. Laboratorium Penelitian Dan Pengembangan FARMAKA TROPIS Fakultas Farmasi Universitas Mulawarman, Samarinda, Kalimantan Timur*, 2021.
- Maharani, Shinta, Ab Rahman Asmak, and Dewi Septian Arif. “Customer Satisfaction and Sharia Service Quality at Surya Mart Ponorogo: Case Study from Indonesia.” *EJIF - European Journal of Islamic Finance* 17, no. April (2021): 1–7. <https://doi.org/10.13135/2421-2172/5489>.
- Marinda, Leny. “Kognitif Dan Problematika.” *An-Nisa’: Jurnal Kajian Perempuan*

Dan Keislaman 13, no. 1 (2020): 116–52.

Maulina, Laila. “Objektivitas Pemberitaan Pilgub DKI Putaran Ke-2 Berdasarkan Pedoman Pemberitaan Media Siber Dewan Pers,” 2018, 9–25.

Mentor, Katarina Podlogar. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, 2021.

Misi, Hasrullah Liong. “Pengaruh Keandalan, Daya Tanggap Dan Jaminan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang.” *Management and Accounting Research Statistics* 1, no. 2 (2021): 24–31. <https://doi.org/10.59583/mars.v1i2.11>.

Miskiani, K A, and I W Bagia. “Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja Disiplin Kerja.” *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 2, no. 2 (2020): 120–29.

Mulud, Teguh Harijono, and Indung Sudarso. “Pengaruh Faktor Wujud, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan Dan Empati Terhadap Kualitas Pelayanan Di Laboratorium Distribusi Energi Politeknik Negeri Semarang,” no. 1 (2012): 40–44.

Musarifah Ikhwana, and Yulia Anggraini. “Analisis Motivasi Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Karyawan Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Magetan Mt Haryono 01.” *Niqosiya: Journal of Economics and Business Research* 1, no. 2 (2021): 217–32. <https://doi.org/10.21154/niqosiya.v1i2.286>.

Musiroh. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Sriwedari Di Stasiun Solo Balapan Jurusan Solo-Yogyakarta (Studi Kasus Pada Penumpang Kereta Api Di Stasiun Solo Balapan),” 2014, 1–203.

Ningrum, Rosidah Kusuma. “Pengaruh Kemampuan Kerja, Pengalaman Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bina Lintas Usaha Ekonomi Surabaya.” *Jurnal Manajemen Universitas Siliwangi* 3, no. April (2019): 49–58.

Nurchayo, Rahmat, Winda Sarmita, M. Dachyar, and Edison. “Analisis Keandalan Komponen Sistem Proses Pendingin Sekunder Reaktor.” *Seminar Keselamatan Nuklir*, 2017, 113–19.

Nuzulia, Atina. “Konsep Bauran Pemasaran.” *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2020, 5–24.

———. “Pengaruh Stres Dan Kondisi Fisik Lingkungan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan CV Daya Budaya Corporation Yogyakarta.” *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2021, 5–24.

- “Pengaruh Keandalan Pegawai Terhadap Penanganan Keluhan Dan Implikasinya Pada Kualitas Pelayanan PLN Tebing Tinggi” 2, no. 1 (2023): 15–21.
- Permatasari, I. “Masyarakat Muslim Pedesaan Berbelanja Di Minimarket Dengan Pendekatan Masalah” 19, no. 5 (2022): 1–23.
- PRANYOTO, RISKI ARIERSTA PRABOWO. “Penelitian BAB 3.” *Journal*, 2021, 1–23.
- Prasetyo, Luhur, and Khusniati Rofiah. “The Formulation of Islamic Bank Performance Based on Contemporary Maqasid Al-Sharia.” *Justicia Islamica* 18, no. 2 (2021): 318–34. <https://doi.org/10.21154/justicia.v18i2.3163>.
- Pratama, D. “Organizational Citizenship Behavior,” 2021, 559–65. <https://doi.org/10.5220/0006889505590565>.
- Prisnandika, Lutfian. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Banjarnegara.” *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen*, 2019, 11–32. <http://eprintslib.ummgl.ac.id/2311/>.
- Putra, Rizky, Wahyudin Wahyudin, and Dene Herwanto. “Analisis Sistem Kerja Untuk Meningkatkan Produktivitas Pegawai Negeri Sipil Dengan Pendekatan Macroergonomic Analysis And Design.” *JURMATIS (Jurnal Manajemen Teknologi Dan Teknik Industri)* 4, no. 1 (2022): 50. <https://doi.org/10.30737/jurmatis.v4i1.1969>.
- Rafliansyah, Adrian Izhar. “Pengaruh Kualiyas Pelayanan (Tangible, Reliability, Responsiveness, Dan Empathy) Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puruhita Health Center.” *Journal of Chemical Information and Modeling* 53, no. February (2021): 2021. <https://doi.org/10.1080/09638288.2019.1595750> <https://doi.org/10.1080/17518423.2017.1368728> <http://dx.doi.org/10.1080/17518423.2017.1368728> <https://doi.org/10.1016/j.ridd.2020.103766> <https://doi.org/10.1080/02640414.2019.1689076> <https://doi.org/>.
- Retalia, Retalia, Tritjahjo Danny Soesilo, and Sapto Irawan. “Pengaruh Penggunaan Smartphone Terhadap Interaksi Sosial Remaja.” *Scholaria: Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan* 12, no. 2 (2022): 139–49. <https://doi.org/10.24246/j.js.2022.v12.i2.p139-149>.
- Rivki, Muhammad, Adam Mukharil Bachtiar, Teknik Informatika, Fakultas Teknik, and Universitas Komputer Indonesia. “Pengaruh Bukti Fisik Dan Diferensiasi Produk Terhadap Minat Beli Dan Word Of Mouth Sebagai Variabel Intervening Pada Minimarket Java Tegal,” no. 112 (2021): 1–13.

- Riyadin. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana Di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan).” *Jurnal Simplex 2*, no. 1 (2019): 41–50.
- Riyanto, Slamet, and Aglis Andhita Hatmawan. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*. Sleman: Deepublish, 2020.
- Rohman, Taufiq. “Landasan Teori, Kualitas Layanan.” *Psikologi Perkembangan*, no. October 2013 (2019): 1–224.
- Sada, Ruperta. “Analisis Pengaruh Keandalan, Jaminan Dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Di Sentral Pengolahan Pos Semarang,” 2021.
- Sahir, Syafrida Hafni. *Metodologi Penelitian*, 2022.
- Saleh, Akh Muwafik. *Komunikasi Pelayanan Publik. Strategi Komunikasi Dalam Pelaksanaan Pelayanan Prima Pada Institusi Pemerintah*, 2021.
- Sedarmayati. “Lingkungan Kerja, Stres Kerja, Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Suryamas,” 2021, 7–23.
- Setiawan, Mohamad Rizki. “Pengaruh Tangible , Reliability , Responsiveness , Assurance , Empathy , Terhadap Visitor Satisfaction Pada Pengunjung Hotel Amaris Thamrin City,” 2019. <https://media.neliti.com/media/publications/339016-pengaruh-tangible-reliability-responsive-39f3f23d.pdf>.
- Setiono, Beni Agus, and Sapit Hidayat. “Influence of Service Quality with the Dimensions of Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Tangibles on Customer Satisfaction.” *International Journal of Economics, Business and Management Research* 06, no. 09 (2022): 330–41. <https://doi.org/10.51505/ijebmr.2022.6924>.
- Sholihah, Qomariyatus. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Malang: Universitas Brawijaya Press, 2020.
- Slamet, Agung. “Empati Sebagai Sarana Untuk Memperkokoh Sikap Pro-Sosial Pelajar.” *Statistical Field Theor* 53, no. 9 (2019): 1689–99.
- Sugiono, Ahmad, Ely Masykuroh, Endang Sungkawati, Setyadjit, Lili Dahliani, Ita Yustina, Jatmiko Yogopriyatno, and Istiana Hermawati. “Developing Model of Logistics Capability, Supply Chain Policy on Logistics Integration and Competitive Advantage of SMEs.” *Uncertain Supply Chain Management* 11, no.

3 (2023): 1009–18. <https://doi.org/10.5267/j.uscm.2023.4.021>.

Suliyanto. “Uji Multikolinieritas.” *Uji Multikolinieritas*, 2011, 81.

Sulthon Darmawan, Tommy, and Sutopo. “Pengaruh Persepsi Tentang Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Volume Penjualan Paket Wisata Karimunjawa Di Biro Tour Dan Travel Karimunjawa Beach Adventure.” *Diponegoro Journal of Management* 4, no. 2 (2015): 1–11. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>.

Sunarto, Andang, Desi Isnaini, and · Fatimah Yunus. *Statistik Pembiayaan Bermasalah Pada Bank*. Yogyakarta: Samudra biru, 2018.

Sutarno. *Uji Kuesioner Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia (Aplikasi SPSS Dan AMOS)*. Surakarta: Unisri Press, 2019.

Syahnita, Rini. “Modul Biokimia Materi Metabolisme Lemak, Daur Asam Sitrat, Fosforilasi Oksidatif Dan Jalur Pentosa Fosfat.” *Modul Biokimia Materi Metabolisme Lemak, Daur Asam Sitrat, Fosforilasi Oksidatif Dan Jalur Pentosa Fosfat*, 2021, 6.

Syahputra, Ade. “Analisis Keandalan Mesin Sandblasting,” 2021, 1–56.

Syahputri, Addini Zahra, Fay Della Fallenia, and Ramadani Syafitri. “Kerangka Berfikir Penelitian Kuantitatif.” *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Pengajaran* 2, no. 1 (2023): 160–66.

Syarifuddin, and Al Saudi Ibnu. *Metode Riset Praktis Regresi Berganda Menggunakan SPSS*, 2022. [http://digilib.iain-palangkaraya.ac.id/4022/1/BUKU METODE RISET PRAKTIS.pdf](http://digilib.iain-palangkaraya.ac.id/4022/1/BUKU_METODE_RISET_PRAKTIS.pdf).

Syarifudin, Encep. “Teori Kepemimpinan.” *Alqalam* 21, no. 102 (2020): 459. <https://doi.org/10.32678/alqalam.v21i102.1644>.

Tamba, Nurbangkit. “Pengaruh Tangible Dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap,” 2022.

Tyneke, Yuke, Barnabas Harold, and Ralph Kairupan. “Kualitas Pelayanan Keperawatan Berdasarkan Dimensi Reliability , Responsivness , Assurance , Empathy , Dan Tangible Di Rumah Sakit Tingkat II Robert.” *Jurnal Kesehatan Tambusai* 4 (2023): 387–95.

Ulul, H. Miftachul. “S t a t i s t i K,” 2018, 2–127.

- Ummah, Masfi Sya'fiatul. "Analisis Data Menggunakan Uji T: Menentukan Perbedaan Yang Signifikan Antara Dua Kelompok." *Sustainability (Switzerland)* 11, no. 1 (2019): 1–14. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbe.co.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI.
- . "Pengaruh Empathy Dan Responsiveness Terhadap Minat Berkunjung Ulang Resto Red Black Gorontalo." *Sustainability (Switzerland)* 11, no. 1 (2019): 1–14. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbe.co.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI.
- Utami, Vidya Herawati. "Model Kerja Hybrid: Sejarah, Tantangan Dan Prospek," 2023, 99. http://repository.unissula.ac.id/28364/%0Ahttp://repository.unissula.ac.id/28364/1/Manajemen_30402000413_fullpdf.pdf.
- Warjito, Irfan Ansori, Lukman Shalahuddin, Sahid Bismantoko. "Reliability Analysis on the Bogie System at Indonesian High-Speed Trains in the Design Phase to Improve Service Quality." *Majalah Ilmiah Pengkajian Industri* 15, no. 3 (2021): 153–60. <https://doi.org/10.29122/mipi.v15i3.5010>.
- Wicaksono, Henki Projo, I.G.N. Satriyadi Hernanda, and Penangsang Ontoseno. "Analisis Keandalan Sistem Distribusi Menggunakan Program Analisis Kelistrikan Transien Dan Metode Section Technique." *Analisis Keandalan Sistem Distribusi Menggunakan Program Analisis Kelistrikan Transien Dan Metode Section Technique* 1, no. 1 (2012): 153–58. <https://ejournal.its.ac.id/index.php/teknik/article/view/860/398>.
- Widodo, Slamet, Festy Ladyani, La Ode Asrianto, Rusdi, Khairunnisa, Sri Maria Puji Lestari, Dian Rachma Wijayanti, et al. *Metodologi Penelitian. Cv Science Techno Direct*, 2023.
- Winangsih, Wiwin, Lastri Yuniarti, and Ema Aprianti. "Meningkatkan Sikap Empati Melalui Metode Mendongeng Pada Anak Usia Dini." *CERIA (Cerdas Energik Responsif Inovatif Adaptif)* 1, no. 3 (2018): 42. <https://doi.org/10.22460/ceria.v1i3.p42-47>.
- Yaldi, Effiyaldi, Johni Paul Karolus Pasaribu, Eddy Suratno, Melani Kadar, Gunardi Gunardi, Ronald Naibaho, Selfi Kumara Hati, and Vira Aryati Aryati. "Penerapan

- Uji Multikolinieritas Dalam Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia.” *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan (JUMANAGE)* 1, no. 2 (2022): 94–102. <https://doi.org/10.33998/jumanage.2022.1.2.89>.
- Yaniwati, Poppy. “Kerangka Teori Dan Hipotesis Penelitian.” *Kesehatan 2* (2020): 13.
- Yeong, Si Ni, Dan Knox, and Guru Prabhakar. “Customer Satisfaction and Loyalty in Malaysian Resort Hotels: The Role of Empathy, Reliability and Tangible Dimensions of Service Quality.” *International Journal of Services and Operations Management* 41, no. 4 (2022): 444–62. <https://doi.org/10.1504/IJSOM.2022.122922>.
- Yoon, Carol. “Pengaruh Antara Variabel Jaminan Terhadap Kepuasan Pelanggan.” *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 2014, 9–24.
- . “Pengertian Empati.” *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents* 44, no. 1 (2020): 15–29.
- Yuliandani, Dewi, Siti Marwiyah, and Husni Mubaroq. “Implementasi E-Arsip Sebagai Wujud Peningkatan Kualitas Pelayanan Sektor Publik (Studi Kasus: SMPN 9 Probolinggo).” *Jurnal Ulul Albab* 27, no. 1 (2024): 43. <https://doi.org/10.31764/jua.v27i1.23400>.
- Yuningsih, Yuyun. “Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy of Service Quality on Inpatient Patient Satisfaction: Study a Regional General Hospitals.” *Journal Of Resource Management, Economics ...*, 2022. <https://portal.xjurnal.com/index.php/REMICS/article/view/40%0Ahttps://portal.xjurnal.com/index.php/REMICS/article/download/40/40>.
- Yusri, Ahmand Zaki dan Diyan. “Keandalan Dalam Pemasaran Produk Kopi Tubruk.” *Jurnal Ilmu Pendidikan* 7, no. 2 (2020): 809–20.
- Zahriyah, Aminatus, Suprianik, Agung Parmono, and Mustofa. *Ekonometrika Teknik Dan Aplikasi Dengan SPSS*. Mandala Press, 2021.