

## **Pengaruh Aksesibilitas Dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Konsumen Indomaret Unit Asrama Ringroad Medan**

**Sundari<sup>1</sup>, Hablil Ikhwana<sup>2</sup>, Suriana<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Ekonomi Universitas Al Washliyah Medan

[1sundaridari2603@gmail.com](mailto:sundaridari2603@gmail.com), [2hablilikhwanabeniman@gmail.com](mailto:hablilikhwanabeniman@gmail.com), [3suriana7771@gmail.com](mailto:suriana7771@gmail.com)

**Abstrak,** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh aksesibilitas dan daya tanggap terhadap kepuasan konsumen di Indomaret Unit Asrama Ringroad Medan, menggunakan metode kuantitatif dengan Regresi Linear Berganda dan melibatkan 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa daya tanggap memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, sementara aksesibilitas tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan secara statistik. Kedua variabel secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan kontribusi sebesar 16,7%, sedangkan 83,3% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model. Berdasarkan temuan tersebut, direkomendasikan agar manajemen Indomaret memprioritaskan peningkatan aspek daya tanggap melalui pelatihan karyawan yang lebih intensif, melakukan kajian lebih lanjut mengenai faktor aksesibilitas, serta untuk penelitian selanjutnya disarankan memperluas cakupan dengan menambahkan variabel lain seperti kualitas produk, harga, dan variasi barang.

**Kata Kunci: Aksesibilitas, Daya Tanggap Kepuasan Konsumen**

### **Pendahuluan**

Dalam era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, kepuasan konsumen menjadi kunci utama untuk mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar. Bisnis ritel, seperti Indomaret, harus senantiasa memperhatikan faktor-faktor yang dapat memengaruhi kepuasan konsumennya. Salah satu faktor yang dianggap krusial dalam konteks ini adalah aksesibilitas dan daya tanggap layanan.

Aksesibilitas merujuk pada kemudahan akses konsumen terhadap layanan yang ditawarkan oleh Indomaret Unit Asrama Ringroad Medan. Faktor-faktor seperti lokasi, transportasi, dan ketersediaan produk dapat berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen untuk memilih dan menggunakan layanan dari Indomaret. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana faktor aksesibilitas memengaruhi persepsi dan kepuasan konsumen.

Daya tanggap layanan mencakup responsibilitas karyawan, kecepatan penanganan keluhan, dan kemampuan perusahaan untuk merespon kebutuhan konsumen dengan efektif. Daya tanggap yang baik dapat meningkatkan kepercayaan konsumen dan memperkuat ikatan antara konsumen dan Indomaret. Oleh karena itu, penelitian ini juga akan mengeksplorasi pengaruh daya tanggap terhadap tingkat kepuasan konsumen di Indomaret Unit Asrama Ringroad Medan.

Sebagai lokasi penelitian, Asrama Ringroad Medan memiliki karakteristik yang khusus, seperti keberagaman populasi dan tingkat mobilitas yang tinggi. Faktor-faktor ini dapat mempengaruhi preferensi dan kebutuhan konsumen di wilayah tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana aksesibilitas dan daya tanggap memainkan peran penting dalam konteks lokal ini.

Berdasarkan observasi awal yang penulis lakukan, penulis menemukan beberapa fenomena masalah terkait dengan aksesibilitas, daya tanggap dan kepuasan konsumen, diantaranya adalah pelanggan mengalami kesulitan dalam mengakses produk atau layanan di Indomaret Asrama Ringroad, pelanggan mengalami kesulitan menemukan karyawan di area penjualan atau merasa karyawan kurang tersedia untuk membantu, pelanggan mengalami keterlambatan dalam pelayanan yang diberikan oleh karyawan, pelanggan mengalami kesulitan dalam memahami atau mendapatkan informasi tentang aksesibilitas produk atau layanan di

Indomaret Asrama Ringroad, karyawan memberikan informasi yang kurang jelas terkait aksesibilitas produk atau layanan, karyawan kurang sigap atau mengalami kelambatan dalam menanggapi pertanyaan atau permintaan pelanggan dan pelanggan mengalami keterbatasan atau keterlambatan persediaan produk yang diinginkan.

Dengan memahami pengaruh aksesibilitas dan daya tanggap terhadap kepuasan konsumen di Indomaret Unit Asrama Ringroad Medan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan berharga bagi manajemen Indomaret dan pemangku kepentingan lainnya untuk meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat hubungan dengan konsumen.

## Tinjauan

Aksesibilitas merupakan salah satu unsur utama dalam produk karena mendorong pasar potensial menjadi pasar nyata, aksesibilitas mencakup transportasi masuk ke negara, inter dan intra region (daerah) serta di dalam kawasan, dan kemudahan memperoleh informasi tentang destinasi (Suryadana dan Octavia). (Handayani et al., 2019) Menurut ahli, Tjiptono dalam bukunya mengemukakan bahwa aksesibilitas adalah lokasi yang dilalui atau mudah dijangkau sarana transportasi umum. Aksesibilitas merupakan ukuran kemudahan lokasi untuk dijangkau dari lokasi lainnya melalui system transportasi. (Rebeca et al., 2023).

Menurut Kotler dan Keller menyatakan bahwa daya tanggap berkenaan dengan kemampuan karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat, apabila karyawan cepat tanggap melayani pelanggan maka perusahaan akan mendapat simpati dari pelanggan itu sendiri. Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. (Kaengke et al., 2020).

Menurut Zeithaml dan Bitner, secara tradisional pengertian kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan perbedaan antara harapan (*expectation*) dan persepsi atau kinerja yang dirasakan (*perceived performance*). Pengertian ini didasarkan pada "*disconfirmation paradigma*". Menurut Oliver (dalam Priansa, 2017:197) menyatakan bahwa *satisfaction is the consumer's fulfillment response. It is a judgment that a product or service feature, or the product or service itself provides a pleasurable level of consumption-related fulfillment*". Menurut Juran, menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan keadaan yang dicapai bila produk sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen dan bebas dari kekurangan. Sedangkan pendapat Crow et., all, menyatakan bahwa kepuasan berasal dari bahasa latin "satis", yang berarti cukup dan sesuatu yang memuaskan akan secara pasti memenuhi harapan, kebutuhan, atau keinginan, dan tidak menimbulkan keluhan. Menurut Solomon menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah suatu perasaan keseluruhan konsumen mengenai produk atau jasa yang telah dibeli oleh konsumen. Menurut Engel et. al., menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan evaluasi puma beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) yang sama atau melebihi harapan dari konsumen, sedangkan ketidakpuasan akan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan konsumen. (Nasution, 2022).

## Metode

Penelitian ini dilaksanakan di Indomaret Unit Asrama Ringroad Medan yang beralamat di Jl. Ringroad Medan Helvetia No. 8 FGH Kotamadya Medan, Provinsi Sumatera Utara, Indonesia. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Indomaret Unit Asrama Ringroad Medan. Teknik pengambilan sampelnya dengan menggunakan teknik sampling aksidental, yakni yang kebetulan bertemu dengan penulis maka responden tersebut yang menjadi responden atau sampel. Maka dengan demikian dalam hal ini sampelnya sebanyak 100 orang yang diperinci 10 orang/hari selama 10 hari kerja.

Teknik analisis data dilakukan untuk mengolah dan memproses data menjadi sebuah hasil atau informasi yang valid dan juga mudah dipahami oleh orang umum. Untuk

mempermudah pengolahan data penelitian, penulis menggunakan aplikasi SPSS. Dalam penelitian ini digunakan beberapa teknik analisis data sebagai berikut:

#### 1. Uji Instrumen

##### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan sebagai alat ukur untuk menguji kevalidan data yang didapatkan peneliti saat penelitian. dapat pada setiap item dengan nilai total dari masing-masing atribut. Teknik korelasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Pearson Product Moment Correlation*. Syofian mengatakan, butir pertanyaan valid dalam uji validitas akan ditentukan melalui kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika  $r_{\alpha} > r_{\text{tabel}}$  maka pertanyaan valid.
- 2) Jika  $r_{\alpha} < r_{\text{tabel}}$  maka pertanyaan tidak valid.
- 3) Jika  $r_{\alpha} = r_{\text{tabel}}$  maka pertanyaan valid.

##### b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulang dua kali atau lebih. Dalam setiap penelitian, adanya kesalahan pengukuran ini cukup besar. Dengan itu, untuk mengetahui pengukuran dari hasil sebenarnya, kesalahan dalam pengukuran sangat diperhitungkan. Pengujian reliabilitas pada penelitian ini menggunakan rumus koefisien *Cronbach Alpha*. Berikut ini merupakan kriteria penilaian uji reliabilitas:

- 1) Apabila *Cronbach Alpha*  $\geq 0,8$  dapat dikatakan bahwa kriteria kuesioner yang didapat adalah reliabel baik.
- 2) Apabila *Cronbach Alpha*  $0,6 - 0,79$  dapat dikatakan bahwa kriteria kuesioner yang didapat adalah reliabel (reliabilitas diterima).
- 3) Apabila *Cronbach Alpha*  $\leq 0,6$  dapat dikatakan bahwa kriteria kuesioner yang didapat adalah tidak reliabel.

##### c. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang didapatkan berdistribusi normal atau mendekati normal. Uji normalitas dapat dilakukan dengan cara Uji Kolmogorov Smirnov. Apakah nilai probabilitas  $> 0,05$  maka data dinyatakan berdistribusi normal, begitupula sebaliknya.

#### 2. Uji Penyimpangan Asumsi Klasik

Uji penyimpangan asumsi klasik digunakan untuk mengetahui normalitas regresi dan ada tidaknya multikolinieritas, autokorelasi dan heteroskedastisitas dalam model regresi.

##### a. Uji Normalitas Regresi

Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal. Untuk mengujinya, digunakan metode statistik *One Sample Kolmogorov-Smirnov*. Kriteria nilai residual telah terdistribusi normal jika nilai signifikansi (*Asymp.Sig 2-tailed*) lebih besar dari 0,05.

##### b. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas artinya antarvariabel independen yang terdapat dalam model regresi memiliki hubungan linier yang sempurna atau mendekati sempurna (koefisien korelasinya tinggi atau bahkan 1). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi sempurna atau mendekati sempurna di antara variabel bebasnya. Konsekuensi adanya multikolinieritas adalah koefisien korelasi variabel tidak tertentu malahan menjadi sangat besar atau tidak terhingga. Pengujian ada tidaknya gejala multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *Tolerance*. Apabila nilai VIF berada di bawah 10,00 dan nilai *Tolerance* lebih dari 0,100 maka diambil kesimpulan bahwa model regresi tersebut tidak terdapat masalah multikolinieritas.

##### c. Uji Autokorelasi

Autokorelasi merupakan korelasi antara anggota observasi yang disusun menurut waktu atau tempat. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi autokorelasi. Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi yang terjadi antara satu residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi. Metode pengujian yang dilakukan adalah dengan uji *Durbin-Watson* (uji DW) dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Jika  $d$  lebih kecil dari  $dL$  atau lebih besar dari  $(4-dL)$  maka hipotesis nol ditolak, yang berarti terdapat autokorelasi.
- 2) Jika  $d$  terletak antara  $dU$  dan  $(4-dU)$ , maka hipotesis nol diterima, yang berarti tidak ada autokorelasi.
- 3) Jika  $d$  terletak antara  $dL$  dan  $dU$  atau diantara  $(4-dU)$  dan  $(4-dL)$ , maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti.

d. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah varian residual yang tidak sama pada semua pengamatan di dalam model regresi. Regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas. Metode yang digunakan untuk menguji heteroskedastisitas dalam penelitian ini adalah dengan melihat grafik *scatterplots* antara *standardized predicted value* (ZPRED) dengan *studentized residual* (SRESID). Dasar pengambilan keputusannya adalah:

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. *Regression Linier*

*Regression linier* adalah hubungan secara linier antara variabel independen yang digunakan untuk memprediksi atau meramalkan suatu nilai variabel dependen berdasarkan variabel independen. Pada penelitian ini, uji yang akan dilakukan analisis regresi adalah sebagai berikut:

a. Persamaan Regresi Linier Berganda

Persamaan regresi linier berganda berguna untuk menganalisis hubungan linier antara 2 variabel independen atau lebih dengan 1 variabel dependen. Persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Variabel Kepuasan Konsumen

a = Nilai Konstanta

$b_1X_1$  = Nilai Koefisien Regresi Variabel Aksesibilitas

$b_2X_2$  = Nilai Koefisien Regresi Variabel Daya tanggap

e = *Standard Error*

b. Uji t

Uji t atau t hitung adalah pengujian signifikansi untuk mengetahui pengaruh variabel X terhadap Y secara parsial, apakah berpengaruh signifikan atau tidak. Untuk mengetahui hasilnya signifikan atau tidak, angka t hitung akan dibandingkan dengan t tabel. Kriteria pengujian:

- 1) Jika t hitung > t tabel pada uji 2 sisi dengan sig. 0,05 maka dinyatakan berpengaruh signifikan.
- 2) Jika t hitung < t tabel pada uji 2 sisi dengan sig. 0,05 maka dinyatakan tidak berpengaruh signifikan.

c. Uji F

ANOVA atau analisis varian merupakan uji koefisien regresi secara bersama-sama. Uji F untuk menguji signifikansi pengaruh beberapa variabel independen terhadap

variabel dependen. Untuk mengetahui hasilnya signifikan atau tidak, angka F hitung akan dibandingkan dengan F tabel. Kriteria pengujian:

- 1) Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  pada uji 2 sisi dengan sig. 0,05 maka dinyatakan berpengaruh signifikan.
- 2) Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  pada uji 2 sisi dengan sig. 0,05 maka dinyatakan tidak berpengaruh signifikan.

d. Analisis Determinasi ( $R^2$ )

Analisis determinasi dalam regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui prosentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. *Adjusted R Square* adalah nilai *R Square* yang telah disesuaikan. Untuk regresi dengan lebih dari dua variabel independen digunakan *Adjusted R Square* sebagai koefisien determinasi.

**Hasil dan pembahasan**

**Uji Analisis Regresi Linear Berganda**

Dengan memahami hasil dari persamaan regresi, uji t, uji F, dan koefisien determinasi, penulis dapat menarik kesimpulan yang bermakna tentang pengaruh antara variabel-variabel yang dianalisis.

**Persamaan Regresi Linear Berganda**

Persamaan ini menunjukkan bagaimana perubahan pada variabel-variabel bebas akan memengaruhi nilai variabel terikat.

**Tabel 1**  
**Analisis Regresi Linear Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	30,887	3,167		9,753	,000
Aksesibilitas	,031	,062	,048	,502	,617
Daya Tanggap	,256	,061	,396	4,183	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Hasil Output SPSS Versi 19

Tabel 1 menyajikan hasil analisis regresi linear berganda yang menunjukkan hubungan antara variabel independen (Aksesibilitas dan Daya Tanggap) dengan variabel dependen Kepuasan Konsumen. Persamaan regresi yang dihasilkan adalah  $Y = 30,887 + 0,031X_1 + 0,256X_2$ , di mana  $X_1$  adalah Aksesibilitas dan  $X_2$  adalah Daya Tanggap. Konstanta sebesar 30,887 signifikan dengan p-value 0,000. Koefisien Aksesibilitas (0,031) tidak signifikan secara statistik (p-value 0,617), sedangkan koefisien Daya Tanggap (0,256) signifikan (p-value 0,000). Nilai Beta menunjukkan bahwa Daya Tanggap memiliki pengaruh yang lebih kuat (0,396) dibandingkan Aksesibilitas (0,048). Hasil ini mengindikasikan bahwa Daya Tanggap memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, sementara pengaruh Aksesibilitas tidak dapat dikonfirmasi secara statistik dalam model ini.

**Uji Hipotesis Parsial (Uji t)**

Dalam analisis regresi linear berganda, uji t dilakukan untuk masing-masing variabel bebas dengan tujuan mengevaluasi signifikansi pengaruhnya terhadap variabel terikat. Nilai uji t dapat dilihat pada tabel 4.45 yang menampilkan hasil uji t dalam konteks persamaan regresi linear berganda. Konstanta model memiliki nilai 30,887 dengan signifikansi 0,000, menunjukkan bahwa nilainya secara statistik signifikan. Variabel Aksesibilitas memiliki koefisien 0,031

dengan nilai t sebesar 0,502 dan signifikansi 0,617, yang mengindikasikan bahwa pengaruhnya terhadap variabel dependen tidak signifikan pada tingkat kepercayaan konvensional ( $p > 0,05$ ). Sebaliknya, variabel Daya Tanggap memiliki koefisien 0,256 dengan nilai t sebesar 4,183 dan signifikansi 0,000, menunjukkan pengaruh yang sangat signifikan terhadap variabel dependen. Koefisien beta terstandarisasi untuk Daya Tanggap (0,396) juga menunjukkan pengaruh yang lebih kuat dibandingkan dengan Aksesibilitas (0,048). Hasil ini mengindikasikan bahwa dalam model ini, Daya Tanggap memiliki pengaruh yang signifikan dan substansial terhadap variabel dependen, sementara Aksesibilitas tidak memiliki pengaruh yang signifikan secara statistik.

**Uji Hipotesis Simultan (Uji F)**

Hasil uji F biasanya disajikan dalam bentuk tabel ANOVA yang mencantumkan nilai F hitung, derajat kebebasan, dan nilai signifikansi (p-value) untuk mengevaluasi signifikansi model regresi secara keseluruhan.

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Hipotesis Simultan (Uji F)**  
**ANOVA<sup>b</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	268,057	2	134,028	9,697	,000 <sup>a</sup>
Residual	1340,703	97	13,822		
Total	1608,760	99			

a. Predictors: (Constant), Daya Tanggap, Aksesibilitas

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Hasil Output SPSS Versi 19

Tabel 2 menyajikan hasil uji hipotesis simultan (Uji F) dari analisis varians (ANOVA) untuk model regresi. Dengan derajat kebebasan (df) 2 untuk regresi dan 97 untuk residual, model menghasilkan nilai F sebesar 9,697. Yang paling penting, nilai signifikansi (Sig.) adalah 0,000, yang jauh lebih kecil dari tingkat signifikansi konvensional 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi secara keseluruhan signifikan secara statistik. Dengan kata lain, kombinasi variabel independen (Daya Tanggap dan Aksesibilitas) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Kepuasan Konsumen). Sum of Squares untuk regresi (268,057) dibandingkan dengan Total Sum of Squares (1608,760) juga mengindikasikan bahwa model menjelaskan sebagian variasi dalam variabel dependen, meskipun masih ada variasi yang substansial yang tidak dijelaskan (residual). Hasil ini mendukung kesimpulan bahwa model regresi yang digunakan memiliki kekuatan prediktif yang signifikan secara statistik.

**Koefisien Determinasi**

Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 sampai 1, di mana nilai yang semakin mendekati 1 mengindikasikan bahwa model regresi semakin baik dalam memprediksi variabel terikat berdasarkan variabel-variabel bebasnya. Sebaliknya, nilai yang semakin mendekati 0 menunjukkan bahwa model regresi kurang mampu menjelaskan variasi pada variabel terikat.

**Tabel 3**  
**Koefisien Determinasi**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate

1	,408 <sup>a</sup>	,167	,149	3,718
---	-------------------	------	------	-------

a. Predictors: (Constant), Daya Tanggap, Aksesibilitas

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Hasil Output SPSS Versi 19

Tabel 3 menampilkan hasil koefisien determinasi untuk model regresi. Nilai R Square sebesar 0,167 mengindikasikan bahwa 16,7% variasi dalam Kepuasan Konsumen dapat dijelaskan oleh model, sementara sisanya (83,3%) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model. Meskipun model ini signifikan secara statistik (berdasarkan uji F sebelumnya), nilai R Square yang relatif rendah mengindikasikan bahwa masih ada banyak variabel lain yang mungkin berkontribusi terhadap Kepuasan Konsumen yang tidak tercakup dalam model ini.

### Kesimpulan

Variabel daya tanggap memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, sementara pengaruh aksesibilitas tidak dapat dikonfirmasi secara statistik dalam model ini. Variabel daya tanggap memiliki pengaruh yang signifikan dan substansial terhadap variabel kepuasan konsumen, sementara aksesibilitas tidak memiliki pengaruh yang signifikan secara statistik. Kombinasi variabel independen (daya tanggap dan aksesibilitas) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan konsumen). Variabel daya tanggap dan aksesibilitas mampu mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 16,7% sementara sisanya (83,3%) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model. Nilai R Square yang relatif rendah mengindikasikan bahwa masih ada banyak variabel lain yang mungkin berkontribusi terhadap kepuasan konsumen.

### Daftar pustaka

- Amalia, A., Tua, H., & Rusli, Z. (2017). Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, Keandalan, Dan Kepuasan Pasien. *Jiana, Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 14(3), 356–363. <https://jiana.ejournal.unri.ac.id/index.php/JIANA/article/viewFile/4852/4579>
- Andri Ekawati, Y. (2022). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Medan Selatan. *JISMA: Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen, Dan Akuntansi*, 1(2), 39–46. <https://doi.org/10.59004/jisma.v1i2.19>
- Audistiana, A., Widiana, M. E., & Negoro, B. K. (2017). Pengaruh Aksesibilitas, Fasilitas Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Delta Fishing Sidoarjo. *Jurnal Manajemen Branchmark*, 3(3), 26–38.
- Handayani, S., Wahyudin, N., & Khairiyansyah, K. (2019). Fasilitas, Aksesibilitas Dan Daya Tarik Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 20(2), 123–133. <https://doi.org/10.30596/jimb.v20i2.3228>
- Kaengke, B. L., Tumbel, T. M., & Walangitan, O. (2020). Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan Dan Empati Terhadap Kepuasan n Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Tateli. *Business and Accounting Education Journal*, 1(2), 271–278.
- Nasution, S. U. A. (2022). Pengaruh Lokasi dan Pelayanan Karyawan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Alfamart Sei Rampah). *Jurnal Implementasi Ekonomi Dan Bisnis*, 9(1), 2178–2195.
- Rebeca, R., Suci, R. P., & Zulkifli, Z. (2023). PENGARUH PHYSICAL EVIDENCE, PROCESS, DAN AKSESIBILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi pada RSI Unisma Kota Malang). *ARMADA: Jurnal Penelitian Multidisiplin*, 1(9), 980–988. <https://doi.org/10.55681/armada.v1i9.840>
- Sari, M., & Oetomo, H. W. (2015). Pengaruh Physical Evidance Terhadap Kepuasan Pelanggan Lottemart Dengan Aksesibilitas Sebagai Variabel Moderator. *Jurnal Ilmu Dan Riset*

<https://journals.stimsukmamedan.ac.id/index.php/ilman>

**Jurnal Ilman: Jurnal Ilmu Manajemen**

Volume 13, Issue 1, Februari 2025, pages 16-22

p-ISSN 2355-1488, e-ISSN 2615-2932

*Manajemen*, 4(10), 1–15.

- Sondakh, B. R., Tampi, J. R. E., & Tumbel, T. M. (2019). Pengaruh Bukti Langsung, Kehandalan, Jaminan, Daya Tanggap dan Empati, Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(3), 101. <https://doi.org/10.35797/jab.9.3.2019.25520.101-111>
- Subroto, E. R. (2018). Pengaruh Daya Tanggap, Bukti Fisik Dan Operational Benevolence Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Vip Blud Rsud Dr. Soemarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas. *Kindai*, 14(3), 236–244. <https://doi.org/10.35972/kindai.v14i3.226>
- Sulistyadi, suryawan andi, & Oetomo, hening widi. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Harga dan Aksesibilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 5, 1–15.
- Tandhia, M. (2016). Peningkatan Reliabilitas, Daya Tanggap, Dan Jaminan Pada Kualitas Layanan Starindo Healthy Group. *PERFORMA: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 1(1), 1–7.
- Zain, N. A. M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bukti Fisik dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah UPT. Samsat Lubuk Pakam. *Jurnal Implementasi Ekonomi Dan Bisnis*, 7(2), 1877–18931. <http://siakad.univamedan.ac.id/ojs/index.php/jieb/article/view/206/159>