

Pengaruh Efektivitas dan Efisiensi Proses Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Indomaret Cabang Amplas

Muhammad Rido¹, Siti Wardah Pratidina², Riny Viri Insy Sinaga³

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi Universitas Al Washliyah Medan

1muhammadrido244@gmail.com, 2partidina.bachrain@gmail.com, [3 Riny30vinsi@gmail.com](mailto:3Riny30vinsi@gmail.com)

Abstrak, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah efektivitas pelayanan dan efisiensi pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Indomaret Cabang Amplas dan seberapa besar pengaruhnya. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan Regresi Linear Berganda sebagai analisisnya. Sampel yang dijadikan responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang. Efisiensi Pelayanan (0,401) memiliki pengaruh yang lebih kuat terhadap Kepuasan Konsumen dibandingkan dengan Efektivitas Pelayanan (0,037). Hasil uji t menunjukkan bahwa hanya variabel Efisiensi Pelayanan yang memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, sementara Efektivitas Pelayanan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan dalam model regresi ini. Hasil uji F menunjukkan bahwa variabel independen (Efisiensi Pelayanan dan Efektivitas Pelayanan) secara bersama-sama atau simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Kepuasan Konsumen). Model ini menjelaskan sekitar 16,8% variasi dalam Kepuasan Konsumen. Meskipun signifikan (berdasarkan hasil uji F sebelumnya). Mengingat efisiensi pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, disarankan untuk lebih memprioritaskan dan meningkatkan aspek ini. Perusahaan atau organisasi dapat mengidentifikasi dan mengoptimalkan proses-proses yang berkaitan langsung dengan efisiensi pelayanan. Meskipun efektivitas pelayanan tidak menunjukkan pengaruh signifikan dalam penelitian ini, perlu dilakukan evaluasi lebih lanjut untuk memahami mengapa hal ini terjadi. Mungkin diperlukan redefinisi atau pengukuran ulang konsep efektivitas pelayanan yang lebih relevan dengan konteks spesifik organisasi. Mengingat model hanya menjelaskan sebagian kecil variasi dalam kepuasan konsumen, disarankan untuk mengidentifikasi dan meneliti faktor-faktor lain yang mungkin mempengaruhi kepuasan konsumen. Ini bisa mencakup aspek seperti kualitas produk, harga, atau faktor emosional konsumen.

Kata Kunci: Efektivitas, Efisiensi, Kepuasan Konsumen

Pendahuluan

Perkembangan industri ritel di era globalisasi menuntut perusahaan untuk tidak hanya fokus pada peningkatan kualitas produk tetapi juga pada efektivitas dan efisiensi dalam menyediakan pelayanan kepada konsumen. Salah satu aspek penting dalam industri ini adalah kepuasan konsumen, yang menjadi tolok ukur kesuksesan suatu perusahaan.

Indomaret, sebagai salah satu perusahaan ritel terkemuka di Indonesia, memiliki jaringan cabang yang tersebar di berbagai lokasi, termasuk cabang di daerah Amplas. Keberhasilan Indomaret dalam mempertahankan dan meningkatkan kepuasan konsumen tidak hanya bergantung pada kualitas produk, tetapi juga pada efektivitas dan efisiensi proses pelayanan yang mereka terapkan.

Dalam konteks ini, efektivitas dan efisiensi proses pelayanan menjadi fokus penelitian yang krusial. Efektivitas pelayanan mencerminkan sejauh mana perusahaan mampu memberikan layanan sesuai dengan harapan konsumen, sementara efisiensi pelayanan menunjukkan kemampuan perusahaan dalam menyediakan layanan tersebut dengan optimal, tanpa pemborosan sumber daya.

Dari hasil observasi awal yang penulis lakukan, penulis menemukan beberapa fenomena masalah terkait dengan variabel yang akan penulis teliti diantaranya adalah pelanggan mengalami keterlambatan dalam proses pelayanan, baik dalam antrian pembayaran atau layanan lainnya di Indomaret cabang Amplas, pelanggan mengalami kesulitan dalam memahami

proses transaksi atau aturan yang berlaku di Indomaret cabang Amplas, terjadi ketidaksempurnaan atau kegagalan dalam sistem pembayaran yang dapat menyulitkan pelanggan, kurangnya koordinasi antara layanan di Indomaret cabang Amplas, menyebabkan gangguan dalam proses pelayanan terintegrasi dan pelanggan mengalami ketersediaan produk yang terbatas.

Meskipun telah banyak penelitian tentang kepuasan konsumen di industri ritel, penelitian yang secara khusus mengeksplorasi pengaruh efektivitas dan efisiensi proses pelayanan di cabang Indomaret, khususnya di daerah Amplas, masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis sejauh mana pengaruh efektivitas dan efisiensi proses pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen di Indomaret cabang Amplas.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berharga dalam meningkatkan pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen di industri ritel, serta memberikan rekomendasi kepada pihak manajemen Indomaret cabang Amplas untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses pelayanan mereka guna mencapai tingkat kepuasan konsumen yang optimal.

Tinjauan

Konsep efektivitas sendiri telah banyak dikemukakan oleh para ahli organisasi maupun manajemen dan memiliki makna yang berbeda tergantung kepada kerangka acuan yang dipergunakan. Menurut Stoner (1982:6) dalam (Heryanto Monoarfa, 2012), menekankan pentingnya efektivitas organisasi dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi dan efektivitas adalah kunci dari kesuksesan suatu organisasi. Istilah efektivitas itu sendiri sangat bervariasi dimana penjelasannya dapat menyangkut berbagai dimensi yang memusatkan perhatian kepada berbagai kriteria evaluasi. Selanjutnya pengukurannya relatif beraneka ragam dimana kriteria yang berbeda dilakukan secara serempak kemudian efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan organisasi. Apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuannya, maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif. Selanjutnya Georgopoulos dan Tannenbaum (1985:60) dalam (Heryanto Monoarfa, 2012), mengemukakan bahwa efektivitas organisasi adalah tingkat sejauhmana suatu organisasi yang merupakan sistem sosial, dengan segala sumber daya dan sarana tertentu yang tersedia memenuhi tujuan-tujuannya tanpa pemborosan, dan dengan menghindari ketegangan yang tidak perlu diantara anggota-anggotanya.

Menurut Dwiyanto (2008:76) dalam (Heryanto Monoarfa, 2012), efisiensi pelayanan adalah perbandingan terbaik antara input dan output pelayanan. Secara ideal, pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan, seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa. Demikian pula pada sisi output pelayanan, birokrasi secara ideal harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dari aspek biaya dan waktu pelayanan.

Menurut Zeithaml dan Bitner (dalam Priansa, 2017:197), 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 dalam (Nasution, 2022), menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan keadaan yang dicapai bila produk sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen dan bebas dari kekurangan.

Metode

Penelitian ini dilaksanakan di Indomaret cabang Amplas yang berada di SPBU Amplas Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara, Indonesia. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Indomaret cabang Amplas. 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 multikolinearitas 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 multikolinearitas.

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 Efektivitas Pelayanan |
| b_2X_2 | = Nilai Koefisien Regresi Variabel Efisiensi Pelayanan |
| e | = <i>Standard Error</i> |

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^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	31,074	3,134		9,914	,000
Efektivitas Pelayanan	,024	,061	,037	,388	,699
Efisiensi Pelayanan	,257	,061	,401	4,241	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Hasil Output SPSS Versi 19

Berdasarkan Tabel 1 yang menampilkan hasil analisis regresi linear berganda, persamaan regresinya dapat dijelaskan sebagai berikut:

$$Y = 31,074 + 0,024X_1 + 0,257X_2$$

Di mana:

Y = Kepuasan Konsumen (variabel dependen)

X₁ = Efektivitas Pelayanan

X₂ = Efisiensi Pelayanan

Interpretasi persamaan ini:

1. Konstanta (31,074): Jika Efektivitas Pelayanan dan Efisiensi Pelayanan bernilai 0, maka Kepuasan Konsumen memiliki nilai dasar 31,074.
2. Koefisien Efektivitas Pelayanan (0,024): Setiap kenaikan satu unit Efektivitas Pelayanan akan meningkatkan Kepuasan Konsumen sebesar 0,024 unit, dengan asumsi variabel

lain tetap. Namun, perlu dicatat bahwa koefisien ini tidak signifikan secara statistik (Sig. 0,699 > 0,05).

3. Koefisien Efisiensi Pelayanan (0,257): Setiap kenaikan satu unit Efisiensi Pelayanan akan meningkatkan Kepuasan Konsumen sebesar 0,257 unit, dengan asumsi variabel lain tetap. Koefisien ini signifikan secara statistik (Sig. 0,000 < 0,05).

Berdasarkan nilai Beta, Efisiensi Pelayanan (0,401) memiliki pengaruh yang lebih kuat terhadap Kepuasan Konsumen dibandingkan dengan Efektivitas Pelayanan (0,037). Perlu diperhatikan bahwa meskipun Efektivitas Pelayanan memiliki koefisien positif, pengaruhnya tidak signifikan secara statistik dalam model ini.

Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Berdasarkan Tabel 4.45 yang menunjukkan hasil analisis regresi linear berganda, uji t dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Untuk variabel Efektivitas Pelayanan:
 - a. Nilai t hitung adalah 0,388
 - b. Nilai signifikansi (Sig.) adalah 0,699
 - c. Karena nilai Sig. (0,699) > 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Pelayanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.
2. Untuk variabel Efisiensi Pelayanan:
 - a. Nilai t hitung adalah 4,241
 - b. Nilai signifikansi (Sig.) adalah 0,000
 - c. Karena nilai Sig. (0,000) < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa Efisiensi Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

Kesimpulannya, hasil uji t menunjukkan bahwa hanya variabel Efisiensi Pelayanan yang memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, sementara Efektivitas Pelayanan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan dalam model regresi ini.

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^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	257,722	2	128,861	9,762	,000 ^a
	Residual	1280,438	97	13,200		
	Total	1538,160	99			

a. Predictors: (Constant), Efisiensi_Pelayanan, Efektivitas_Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan_Konsumen

Sumber: Hasil Output SPSS Versi 19

Tabel 2 menampilkan hasil uji hipotesis simultan (Uji F) dari analisis varians (ANOVA) untuk model regresi linear berganda. Interpretasi hasil ini adalah sebagai berikut:

1. Model regresi terdiri dari dua variabel independen (Efisiensi Pelayanan dan Efektivitas Pelayanan) dan satu variabel dependen (Kepuasan Konsumen).
2. Nilai F hitung adalah 9,762.
3. Derajat kebebasan (df) untuk regresi adalah 2 dan untuk residual adalah 97, dengan total df 99.

4. Nilai signifikansi (Sig.) adalah 0,000, yang jauh lebih kecil dari tingkat signifikansi standar 0,05.
5. Karena nilai Sig. (0,000) < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi secara keseluruhan signifikan secara statistik.

Hasil uji F ini menunjukkan bahwa variabel independen (Efisiensi Pelayanan dan Efektivitas Pelayanan) secara bersama-sama atau simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Kepuasan Konsumen). Dengan kata lain, model regresi yang dihasilkan fit atau cocok untuk memprediksi Kepuasan Konsumen berdasarkan Efisiensi Pelayanan dan Efektivitas Pelayanan. Kesimpulannya, hipotesis nol yang menyatakan tidak ada pengaruh simultan dari variabel independen terhadap variabel dependen dapat ditolak, dan hipotesis alternatif yang menyatakan adanya pengaruh simultan dapat diterima.

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^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,409 ^a	,168	,150	3,633

a. Predictors: (Constant), Efisiensi Pelayanan, Efektivitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Hasil Output SPSS Versi 19

Tabel 3 menampilkan hasil analisis koefisien determinasi untuk model regresi linear berganda. Interpretasi dari hasil ini adalah sebagai berikut:

1. Nilai R (koefisien korelasi berganda) adalah 0,409. Ini menunjukkan kekuatan hubungan antara variabel independen (Efisiensi Pelayanan dan Efektivitas Pelayanan) dengan variabel dependen (Kepuasan Konsumen). Nilai 0,409 menunjukkan hubungan yang moderat.
2. Nilai R Square (R²) adalah 0,168. Ini berarti bahwa 16,8% variasi dalam Kepuasan Konsumen dapat dijelaskan oleh variasi dalam Efisiensi Pelayanan dan Efektivitas Pelayanan. Sisanya, 83,2%, dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam model ini.
3. Adjusted R Square adalah 0,150. Ini adalah versi yang disesuaikan dari R Square yang memperhitungkan jumlah variabel independen dalam model. Nilai ini sedikit lebih rendah dari R Square, yang umum terjadi.
4. Standard Error of the Estimate adalah 3,633. Ini menunjukkan ukuran kesalahan prediksi. Semakin kecil nilainya, semakin akurat prediksi model.

Kesimpulannya, model ini menjelaskan sekitar 16,8% variasi dalam Kepuasan Konsumen. Meskipun signifikan (berdasarkan hasil uji F sebelumnya), pengaruh kedua variabel independen terhadap Kepuasan Konsumen relatif moderat. Ini mengindikasikan bahwa mungkin ada faktor-faktor lain yang juga berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen yang tidak tercakup dalam model ini. Penelitian lebih lanjut mungkin diperlukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor tambahan yang dapat meningkatkan kemampuan prediktif model.

Daftar pustaka

Andri Ekawati, Y. (2022). *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Medan Selatan*. JISMA: Jurnal Ilmu Sosial,

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

Jurnal Ilman: Jurnal Ilmu Manajemen

Volume 13, Issue 1, Februari 2025, pages 23-30

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

- 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.
- Heryanto Monoarfa. (2012). *Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan*. Jurnal Pelangi Ilmu, 5(1), 1–9.
- 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.
- Riny V I, Porkas S L (2022). *Pengaruh Konflik Dan Stres Terhadap Semangat Kerja Karyawan Di PT. Central Brastagi Utama Medan*. JURNAL EKONOMI MANAJEMEN DAN BISNIS Volume 23, Nomor 1, APRIL 2022 P-ISSN : 1412-968XE-ISSN : 2598-9405
- Sondakh, B. R., Tampi, J. R. E., & Tumbel, T. M. (2019). *Pengaruh Bukti Langsung, Keandalan, 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>
- 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>