

## **Pengaruh Keandalan Dan Daya Tanggap Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Unit Indomaret Deli Simpang Laksana Perbaungan**

**Dinda Arisca<sup>1</sup>, Amir Makhmud Zain Nst<sup>2</sup>, Suriana<sup>3</sup>**

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

Email : <sup>1</sup>[Dindaarisca7@gmail.com](mailto:Dindaarisca7@gmail.com), <sup>2</sup>[amirnasty13@gmail.com](mailto:amirnasty13@gmail.com), <sup>3</sup>[suriana7771@gmail.com](mailto:suriana7771@gmail.com)

**Abstrak,** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh keandalan dan daya tanggap terhadap kepuasan konsumen di Indomaret Deli Simpang Laksana Perbaungan dengan metode kuantitatif dan analisis regresi linear berganda. Sampel terdiri dari 100 responden. Hasilnya menunjukkan bahwa daya tanggap memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, sedangkan keandalan, meskipun memiliki koefisien positif, tidak berpengaruh signifikan secara statistik. Model regresi terbukti signifikan, dengan daya tanggap dan keandalan secara bersama-sama menjelaskan 13,1% variasi kepuasan konsumen, sementara 86,9% dipengaruhi faktor lain. Mengingat pentingnya daya tanggap, perusahaan sebaiknya meningkatkan responsivitas staf melalui pelatihan serta mengembangkan strategi pelayanan yang lebih personal. Meskipun keandalan tidak signifikan, tetap perlu dievaluasi melalui audit internal. Program loyalitas, inovasi layanan, dan sistem umpan balik berkelanjutan juga perlu diterapkan untuk meningkatkan kepuasan konsumen secara keseluruhan.

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

### **Pendahuluan**

Kepuasan konsumen merupakan faktor krusial dalam keberhasilan suatu perusahaan, terutama di industri ritel seperti Indomaret. Kepuasan konsumen tidak hanya mempengaruhi citra perusahaan, tetapi juga dapat berdampak langsung pada loyalitas pelanggan dan pembelian ulang. Oleh karena itu, memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen menjadi sangat penting.

Karyawan di unit Indomaret memiliki peran yang sangat signifikan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Keandalan dan daya tanggap karyawan dapat menjadi faktor penentu dalam pengalaman belanja konsumen. Oleh karena itu, memahami sejauh mana karyawan memengaruhi kepuasan konsumen menjadi esensial untuk meningkatkan kualitas layanan.

Pasar ritel terus berubah dan bersifat dinamis. Keberhasilan suatu perusahaan dalam menjaga dan meningkatkan pangsa pasarnya sangat bergantung pada kemampuannya untuk beradaptasi dengan perubahan dan bersaing secara efektif. Memahami pengaruh keandalan dan daya tanggap karyawan dapat membantu Indomaret untuk tetap relevan dan memenangkan persaingan di pasar lokalnya.

Dari hasil observasi awal yang dilakukan oleh penulis, penulis mendapatkan beberapa fenomena permasalahan terkait variabel yang penulis teliti, fenomena tersebut antara lain adalah adanya kasus kelalaian atau ketidaktepatan dalam pelayanan yang dilakukan oleh karyawan Indomaret Deli Simpang Laksana Perbaungan, pelanggan mengalami waktu tanggapan yang lambat dari karyawan, baik dalam memberikan informasi maupun menanggapi kebutuhan pelanggan, keluhan dari pelanggan terkait kelangkaan produk atau ketersediaan yang terbatas di Indomaret Deli Simpang Laksana Perbaungan, pelanggan mengalami ketidakjelasan informasi terkait produk, promosi, atau layanan yang ditawarkan, komunikasi antara karyawan dan pelanggan kurang efektif, baik dalam memberikan informasi maupun menanggapi pertanyaan atau keluhan pelanggan, pelanggan mengalami kesulitan dalam penyelesaian masalah atau keluhan mereka oleh karyawan Indomaret Deli Simpang Laksana

Perbaungan dan adanya perbedaan persepsi antara karyawan dan pelanggan terkait kualitas layanan yang diberikan.

### Tinjauan

Keandalan adalah kemampuan informasi untuk memberi keyakinan bahwa informasi tersebut benar atau valid. Dalam hal tertentu, mengejar keberpautan dan ketepatanwaktuan untuk mencapai kebermanfaatn harus dibarengi dengan mengorbankan kualitas lain yaitu keakuratan/presisi (*accuracy/precision*) atau keandalan. Jadi terdapat saling korban (*trade-off*) antara ketepatanwaktuan dan keandalan/ reliabilitas untuk mendapatkan kebermanfaatn. Namun, walaupun berkurangnya reliabilitas berakibat berkurangnya kebermanfaatn, dimungkinkan untuk mempercepat ketersediaan data secara aproksimasi tanpa mempengaruhi reliabilitas secara material. Dengan begitu ketepatanwaktuan dengan aproksimasi justru akan meningkatkan kebermanfaatn secara keseluruhan (Suwardjono). (Sembiring, 2017)

Parasuraman et al menyebutkan bahwa daya Tanggap (*responsiveness*) yaitu meliputi kemauan atau keinginan pihak penyedia jasa untuk segera memberikan bantuan pelayanan yang dibutuhkan dengan tanggap. (Silvana & Soegiri, 2021) Zeithaml, Bitner dan Gremler menyebutkan bahwa daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat. Jika dilihat lebih mendalam pada layanan yang cepat tanggap di sebuah restoran, bisa dilihat dari kemampuan karyawan yang cepat memberikam pelayanan kepada konsumen dan cepat menangani keluhan mereka. (Apriyani & Sunarti, 2017) Hariyanto menyebutkan bahwa daya tanggap merupakan bentuk kesigapan dan kesiapan pegawai kepada konsumen untuk memberikan pelayanan sesegera mungkin tanpa menundanya. (Sukma Hidayatun Nahdliyin, 2020)

Menurut Tjiptono, kepuasan konsumen adalah rasa suka atau kecewa dalam diri seseorang setelah membandingkan antara penilaian dan harapan terhadap produk. (Silaningsih et al., 2021) Menurut Hafid, kepuasan adalah perasaan bahagia seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Maksudnya seseorang akan merasa puas apabila layanan yang diberikan sesuai dengan harapannya. Kepuasan timbul berdasarkan persepsi masyarakat terhadap harapannya kepada suatu pelayan jasa. Masyarakat akan merasa puas apabila harapan terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan masyarakat terlampaui. (Indra, 2019)

### Metode

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Unit Indomaret Deli Simpang Laksana Perbaungan yang berjumlah 300 orang/hari. Mengingat jumlah populasi yang banyak, maka penulis menggunakan rumus  $n = 20\% \times N$ . Menurut Arikunto, jika populasi lebih dari 100, maka dapat diambil sampel 10-15% atau 20-25%. Maka sampel dalam penelitian ini adalah  $20\% \times 300 = 60$  orang responden. Teknik pengambilan sampelnya dengan menggunakan teknik sampling aksidental, yakni yang kebetulan bertemu dengan penulis maka responden tersebut yang menjadi responden atau sampel.

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  $d_U$  dan  $(4-d_U)$ , maka hipotesis nol diterima, yang berarti tidak ada autokorelasi.
  - 3) Jika  $d$  terletak antara  $d_L$  dan  $d_U$  atau diantara  $(4-d_U)$  dan  $(4-d_L)$ , 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 Keandalan    |
| $b_2X_2$ | = | Nilai Koefisien Regresi Variabel Daya Tanggap |
| 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**

**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                      |       |      |
| 1 (Constant) | 31,416                      | 3,267      |                           | 9,617 | ,000 |
| Keandalan    | ,048                        | ,064       | ,073                      | ,752  | ,454 |
| Daya Tanggap | ,222                        | ,063       | ,340                      | 3,524 | ,001 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Hasil Output SPSS Versi 19

Interpretasi hasil uji persamaan regresi linear berganda berdasarkan Tabel 1 adalah sebagai berikut:

Persamaan Regresi:  $Y = 31,416 + 0,048X_1 + 0,222X_2 + e$

Dimana:

Y = Kepuasan Konsumen

X<sub>1</sub> = Keandalan

X<sub>2</sub> = Daya Tanggap

1. Konstanta ( $\beta_0$ ) = 31,416 , Artinya, jika Keandalan dan Daya Tanggap bernilai 0, maka Kepuasan Konsumen memiliki nilai 31,416.
2. Koefisien Keandalan ( $\beta_1$ ) = 0,048. Untuk setiap peningkatan satu unit Keandalan, Kepuasan Konsumen diperkirakan meningkat sebesar 0,048 unit, dengan asumsi variabel lain tetap. Namun, perhatikan bahwa p-value (Sig.) untuk Keandalan adalah 0,454 > 0,05, menunjukkan bahwa pengaruh ini tidak signifikan secara statistik.
3. Koefisien Daya Tanggap ( $\beta_2$ ) = 0,222. Untuk setiap peningkatan satu unit Daya Tanggap, Kepuasan Konsumen diperkirakan meningkat sebesar 0,222 unit, dengan asumsi variabel lain tetap. P-value (Sig.) untuk Daya Tanggap adalah 0,001 < 0,05, menunjukkan bahwa pengaruh ini signifikan secara statistik.

Kesimpulan: Model menunjukkan bahwa Daya Tanggap memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Meskipun Keandalan memiliki koefisien positif, pengaruhnya tidak signifikan secara statistik. Daya Tanggap memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap Kepuasan Konsumen dibandingkan dengan Keandalan.

**Uji Hipotesis Parsial (Uji t)**

Interpretasi hasil uji t dari Tabel 1 Analisis Regresi Linear Berganda adalah sebagai berikut:

1. Konstanta:

Koefisien: 31,416, t-statistik: 9,617, Sig.: 0,000 Interpretasi: Konstanta signifikan secara statistik ( $p < 0,05$ ), menunjukkan bahwa ketika kedua variabel independen bernilai nol, tingkat kepuasan konsumen diperkirakan sebesar 31,416.

2. Keandalan:

Koefisien (B): 0,048, t-statistik: 0,752, Sig.: 0,454 Interpretasi: Variabel Keandalan tidak signifikan secara statistik ( $p > 0,05$ ). Ini menunjukkan bahwa tidak ada cukup bukti untuk menyimpulkan bahwa Keandalan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

3. Daya Tanggap:

Koefisien (B): 0,222, t-statistik: 3,524, Sig.: 0,001 Interpretasi: Variabel Daya Tanggap signifikan secara statistik ( $p < 0,05$ ). Ini menunjukkan bahwa Daya Tanggap memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Setiap peningkatan satu unit dalam Daya Tanggap diperkirakan akan meningkatkan Kepuasan Konsumen sebesar 0,222 unit, dengan asumsi variabel lain tetap konstan.

4. Kesimpulan Uji t:

- a. Variabel Keandalan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dalam model ini.
- b. Variabel Daya Tanggap memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.
- c. Daya Tanggap tampaknya menjadi prediktor yang lebih kuat untuk Kepuasan Konsumen dibandingkan dengan Keandalan dalam model 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<sup>b</sup>**

| Model        | Sum of Squares | df | Mean Square | F     | Sig.              |
|--------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| 1 Regression | 215,708        | 2  | 107,854     | 7,289 | ,001 <sup>a</sup> |
| Residual     | 1435,202       | 97 | 14,796      |       |                   |
| Total        | 1650,910       | 99 |             |       |                   |

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

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Hasil Output SPSS Versi 19

Nilai F: F-statistik sebesar 7,289 menunjukkan rasio antara variasi yang dijelaskan oleh model (Mean Square Regression) dengan variasi yang tidak dijelaskan (Mean Square Residual).

b. Signifikansi: Nilai signifikansi 0,001 < 0,05 (tingkat signifikansi standar) menunjukkan bahwa hasil uji adalah signifikan secara statistik.

Kesimpulan: Berdasarkan hasil uji F, dapat disimpulkan bahwa model regresi ini signifikan secara statistik. Ini berarti bahwa variabel independen (Daya Tanggap dan Keandalan) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Kepuasan Konsumen).

**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     | ,361 <sup>a</sup> | ,131     | ,113              | 3,847                      |

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

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Nilai R Square = 0,131 atau 13,1% variasi dalam Kepuasan Konsumen dapat dijelaskan oleh variabel Daya Tanggap dan Keandalan. Sisanya (86,9%) dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam model ini. Kesimpulan: Model ini menjelaskan sekitar 13,1% dari variabilitas dalam Kepuasan Konsumen. Meskipun ada hubungan yang signifikan (berdasarkan uji F sebelumnya), kekuatan prediktif model ini relatif moderat. Ada faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam model ini yang mungkin memiliki pengaruh substansial terhadap Kepuasan Konsumen.

### Kesimpulan

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Daya Tanggap memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Meskipun Keandalan memiliki koefisien positif, pengaruhnya tidak signifikan secara statistik. Daya Tanggap memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap Kepuasan Konsumen dibandingkan dengan Keandalan.
2. Variabel Keandalan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dalam model ini. Variabel Daya Tanggap memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Daya Tanggap tampaknya menjadi prediktor yang lebih kuat untuk Kepuasan Konsumen dibandingkan dengan Keandalan dalam model ini.
3. Berdasarkan hasil uji F, dapat disimpulkan bahwa model regresi ini signifikan secara statistik. Ini berarti bahwa variabel independen (Daya Tanggap dan Keandalan) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Kepuasan Konsumen).
4. 0,131 atau 13,1% variasi dalam Kepuasan Konsumen dapat dijelaskan oleh variabel Daya Tanggap dan Keandalan. Sisanya (86,9%) dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam model ini.

### Daftar pustaka

- Amalia, N. M., DWP, S., & Santoso, J. T. B. (2020). Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan Dan Empati Terhadap Kepuasan Bumdes. *Business and Accounting Education Journal*, 1(2), 170–180. <https://doi.org/10.15294/baej.v1i2.42191>
- Apriyani, D. A., & Sunarti. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 51(2), 1–7. [www.bisnissurabaya.com](http://www.bisnissurabaya.com)
- Bu'ulolo, C. S., Edlin, E., Suyono, T., & Girsang, E. (2019). Pengaruh daya tanggap dan kehandalan terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan di RSU Royal Prima Medan. *Jurnal Prima Medika Sains (JPMS)*, 1(1), 18–22.
- Candy, Noviany, I. M., Sari, M. I., & Eliya, S. (2022). Pengaruh Kegunaan, Keandalan, dan Fungsionalitas Terhadap Efisiensi Pembayaran E-Money. *Journal of Management*, 5(2), 441–449. <https://doi.org/10.37531/yume.vxix.353>

- Febrina, R. (2020). Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Dan Empati Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Bukittinggi. *El-Kahfi | Journal of Islamic Economics*, 1(01), 22–35. <https://doi.org/10.58958/elkahfi.v1i01.29>
- Handoko, A. D., & Ronny, R. (2021). Pengaruh Faktor Keamanan, Keandalan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bri Dalam Menggunakan Mobile Banking. *Image : Jurnal Riset Manajemen*, 9(2), 79–91. <https://doi.org/10.17509/image.v9i2.28598>
- Immas, H. A. P., & Dewi, S. R. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Kota Magelang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 2(3), 110–116.
- Indra, G. (2019). Pengaruh Daya Tanggap Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Metro Kibang Kabupaten Lampung Timur Indra Gunawan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro. *Jurnal Simplex*, 2(April), 33–40. <https://fe.ummetro.ac.id/ejournal/index.php/JS/article/view/329/222>
- Nainggolan, D. S. S. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Jasa (Bukti Fisik, Reliabilitas atau Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati) Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Menggunakan Jasa Grabbike (Studi Kasus) Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen Medan. <http://repository.uhn.ac.id/handle/123456789/1024>
- Najmi, F. (2017). Pengaruh Keandalan Dan Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama Liang Anggang Kota Banjarbaru. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 3(2), 251–263. <https://doi.org/10.35972/jieb.v3i2.102>
- 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.
- Prihandoyo, C. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jne Cabang Balikpapan. *Jurnal GeoEkonomi*, 10(1), 116–129. <https://doi.org/10.36277/geoekonomi.v10i1.59>
- Riyanto, K., & Satinah, S. (2023). Pengaruh Penetapan Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Score: Jurnal Lentera Manajemen Pemasaran*, 1(01), 30–37. <https://doi.org/10.59422/lmp.v1i01.173>
- Samsir, N. (2020). Pengaruh Keandalan Dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Jasa Di Mahakarya Photography. *Jurnal Respositori Universitas Negeri Makassar*, Februari 2021, Hal. 5. [http://eprints.unm.ac.id/18997/1/JURNAL\\_NUR\\_SAMSIR.pdf](http://eprints.unm.ac.id/18997/1/JURNAL_NUR_SAMSIR.pdf)
- Sembiring, F. L. (2017). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Sistem Pengendalian Intern terhadap Keandalan dan Ketepatanwaktuan Pelaporan Keuangan Pemerintah (Studi Empiris Pada Pemerintah Kota Padang). *Jurnal Akuntansi*, 1(1), 1–10.
- Setyo, P. E. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen “Best Autoworks.” *Jurnal Performa: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 1(6), 755–764. [www.dawaihati.com](http://www.dawaihati.com)
- Silaningsih, E., Yuningsih, E., & Yuningsih, Y. (2021). Peningkatan Kepuasan Korummen Melalui Kualitas Layanan. *Jurnal Visionida*, 7(1), 43–53.
- Silvana, I., & Soegiri, H. (2021). Analisis Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati terhadap Kepuasan Pasien Yang Melakukan Pemeriksaan Laboratorium di Laboratorium RSUD Jaraga Sasameh Buntok. *Kindai*, 17(2), 1–23. <https://ejournal.stiepancasetia.ac.id/kindai/article/view/647>
- Sukma Hidayatun Nahdliyin. (2020). Pengaruh Fasilitas dan Daya Tanggap ( Responsiveness ) Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Aqiqah Bunayya Kediri. 1–122. <http://digilib.uinsby.ac.id/46917/>
- Utami, S. B., Bawono, A. D. B., & Sasongko, N. (2023). Pengaruh Privasi, Keamanan, Keandalan, dan Transparansi Terhadap Minat Penggunaan Payment Fintech UMKM di Watukelir. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 7(2), 228–239.

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

**Jurnal Ilman: Jurnal Ilmu Manajemen**

Volume 13, Issue 2, Juni 2025, pages 129-137

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

<https://doi.org/10.31294/widyacipta.v7i2.15976>

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>