



# ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMILIH MINIMARKET DI KECAMATAN SIPORA UTARA

Ides Supriyanti Neneng<sup>1)</sup>, Asokhiwa Zega<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup>Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Widya Kartika, Surabaya, Indonesia

Email: [idesupriyanti@gmail.com](mailto:idesupriyanti@gmail.com)

<sup>2)</sup>Sumber Daya Akuatik, Fakultas Sains dan Teknologi, Nias, Indonesia

Email: [asokhiwazega@gmail.com](mailto:asokhiwazega@gmail.com)

## Abstract

This study aims to analyze the factors that influence customer satisfaction in choosing a minimarket in North Sipara District. Customer satisfaction is an important element in maintaining competitive advantage, especially in the highly competitive retail sector. This research uses a quantitative approach with a survey method. Data were collected through questionnaires distributed to 200 respondents who are minimarket customers in the region. The variables analyzed include service quality, price, convenience, and product availability. Data analysis was carried out using multiple linear regression techniques to determine the effect of each variable on customer satisfaction. The results showed that service quality and convenience have a significant influence on customer satisfaction. Meanwhile, price and product availability have a lower influence than the other two variables. The discussion of these results indicates that customers value a comfortable shopping experience and good service more than price. Based on these findings, it is recommended that minimarket managers in North Sipara Sub-district focus more on improving service quality and improving facilities that support customer convenience. The conclusion is that customer satisfaction is not only determined by price and product availability, but also by the overall shopping experience. The findings provide practical implications for minimarket management in the area, namely the importance of service strategies that focus on convenience and quality. Thus, this study contributes to the development of retail management, particularly in the context of minimarkets in developing rural areas.

**Keywords:** Customer Satisfaction; Minimarket; Service Quality; Convenience; Product Availability.

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan dalam memilih minimarket di Kecamatan Sipara Utara. Kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam mempertahankan keunggulan kompetitif, khususnya di sektor ritel yang sangat kompetitif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 200 responden yang merupakan pelanggan minimarket di wilayah tersebut. Variabel yang dianalisis meliputi kualitas pelayanan, harga, kenyamanan, dan ketersediaan produk. Analisis data dilakukan menggunakan teknik regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kenyamanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sementara itu, harga dan ketersediaan produk memiliki pengaruh yang lebih rendah dibandingkan dua variabel lainnya. Pembahasan dari hasil ini mengindikasikan bahwa pelanggan lebih menghargai pengalaman belanja yang nyaman dan pelayanan yang baik, daripada faktor harga. Berdasarkan temuan ini, disarankan agar pengelola minimarket di Kecamatan Sipara Utara lebih fokus pada peningkatan kualitas pelayanan dan peningkatan fasilitas yang menunjang kenyamanan pelanggan. Kesimpulan yang diperoleh adalah bahwa kepuasan pelanggan tidak hanya ditentukan oleh harga dan ketersediaan produk, melainkan juga oleh pengalaman berbelanja secara keseluruhan. Temuan ini memberikan implikasi praktis bagi manajemen minimarket di daerah tersebut, yaitu pentingnya strategi pelayanan yang berfokus pada kenyamanan dan kualitas. Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi terhadap pengembangan manajemen ritel, khususnya dalam konteks minimarket di wilayah pedesaan yang berkembang.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pelanggan; Minimarket; Kualitas Pelayanan; Kenyamanan; Ketersediaan Produk.



## PENDAHULUAN

Dalam konteks industri ritel yang sangat kompetitif, kepuasan pelanggan memainkan peran penting dalam menentukan loyalitas dan retensi pelanggan, terutama di pasar semi-urban seperti Kecamatan Sipora Utara. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan dalam memilih minimarket, dengan fokus pada variabel seperti kualitas pelayanan, kenyamanan, harga, dan ketersediaan produk. Kualitas pelayanan dianggap sebagai faktor utama yang berkontribusi terhadap pengalaman belanja positif yang mendorong loyalitas pelanggan (Haan et al., 2015; Klein & Martinez, 2022). Pengalaman positif di toko dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan yang sering kali lebih bernilai dibandingkan hanya harga produk yang murah (Alves, Moyano, & Angnes, 2020; Blake et al., 2019).

Selain itu, kenyamanan berbelanja, yang meliputi aspek-aspek seperti tata letak toko yang mudah diakses, suasana toko, serta akses yang cepat, merupakan elemen kunci dalam membangun kepuasan pelanggan. Penelitian menunjukkan bahwa kenyamanan berbelanja lebih berpengaruh dibandingkan dengan faktor harga, di mana pelanggan bersedia untuk membayar lebih demi mendapatkan pengalaman belanja yang lebih nyaman (Bowen & Bowen, 2016; Pantano et al., 2021). Faktor harga memang relevan, namun pelanggan sering kali bersedia mengorbankan sedikit harga untuk kualitas dan kenyamanan yang lebih tinggi (Li, Guo, & Lian, 2016; Lihra, Buehlmann, & Graf, 2012). Dalam beberapa kasus, kualitas pelayanan dan kenyamanan menjadi prioritas utama yang diutamakan oleh pelanggan dibandingkan harga yang lebih rendah.

Adapun, ketersediaan produk menjadi faktor lain yang turut mempengaruhi kepuasan pelanggan. Ketersediaan produk yang berkelanjutan dan konsisten sangat penting untuk mencegah kekecewaan pelanggan, terutama saat mereka mencari produk-produk tertentu yang spesifik (Huse et al., 2023). Berdasarkan penelitian sebelumnya, variabel-variabel ini tidak hanya dapat mempengaruhi pengalaman belanja secara keseluruhan, tetapi juga memengaruhi loyalitas dan keputusan pembelian pelanggan di masa mendatang (Kee et al., 2022; Mathew, 2021). Dengan memahami dinamika tersebut, penelitian ini bermaksud untuk memberikan panduan praktis bagi pengelola minimarket di Kecamatan Sipora Utara untuk merancang strategi yang efektif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hal tersebut, maka penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan dalam Memilih Minimarket di Kecamatan Sipora Utara” perlu dilakukan guna mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan serta memberikan rekomendasi bagi manajemen minimarket dalam meningkatkan pengalaman dan loyalitas pelanggan mereka (Liew & JosephNg, 2021; Delanoy & Kasztelnik, 2020).

## TINJAUAN PUSTAKA

Dalam upaya memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan di industri ritel, berbagai teori telah dikembangkan untuk menjelaskan variabel-variabel kunci seperti kualitas pelayanan, kenyamanan, harga, dan ketersediaan produk. Kepuasan pelanggan merupakan elemen fundamental dalam strategi manajemen ritel modern, karena berhubungan langsung dengan loyalitas dan retensi pelanggan (Haan et al., 2015; Klein & Martinez, 2022). Pada bagian ini, tinjauan literatur yang lebih mendalam akan dilakukan terhadap teori-teori yang terkait dengan masing-masing variabel untuk memperkaya pemahaman dalam konteks minimarket di Kecamatan Sipora Utara.

### Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah salah satu dimensi penting dalam teori kepuasan pelanggan yang dianggap dapat mempengaruhi loyalitas. Menurut Haan, Verhoef, dan Wiesel (2015), kualitas pelayanan berhubungan erat dengan retensi pelanggan, di mana interaksi yang positif antara staf dan pelanggan berperan penting dalam menciptakan pengalaman belanja yang menyenangkan. Pengalaman ini dapat berujung pada kesetiaan pelanggan, karena mereka merasa bahwa pelayanan yang diterima sesuai dengan ekspektasi mereka. Blake et al. (2019) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya sebatas aspek kecepatan dan efisiensi, tetapi juga mencakup empati dan interaksi personal, terutama dalam industri makanan dan kebutuhan pokok, di mana pelanggan sering kali lebih menghargai interaksi yang manusiawi. Penelitian Alves, Moyano, dan Angnes (2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan memfasilitasi kesetiaan pelanggan di sektor ritel pakaian dan alas kaki, yang dapat diterapkan pula dalam konteks minimarket.

### Kenyamanan

Teori kenyamanan berbelanja menekankan pada pentingnya lingkungan toko dan kemudahan akses sebagai faktor yang memengaruhi pengalaman pelanggan. Seperti yang diuraikan oleh Bowen & Bowen (2016), kenyamanan berbelanja mencakup berbagai aspek seperti tata letak toko, suasana, pencahayaan, dan aksesibilitas yang semuanya bekerja sama untuk menciptakan pengalaman belanja yang menyenangkan dan tanpa hambatan. Penelitian Blake et al. (2019) juga menggarisbawahi bahwa kenyamanan sering kali menjadi faktor prioritas bagi pelanggan, bahkan melebihi harga, khususnya dalam konteks ritel yang menawarkan produk makanan dan minuman. Dalam industri ritel modern, kenyamanan berbelanja mencerminkan kemampuan manajemen untuk menciptakan lingkungan yang mudah diakses, aman, dan menyenangkan bagi pelanggan.

### Harga

Harga adalah variabel utama dalam menentukan kepuasan pelanggan. Menurut Li, Guo, dan Lian (2016), harga yang bersaing mampu menarik pelanggan baru,



namun kualitas dan kenyamanan memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap loyalitas. Pada dasarnya, pelanggan lebih mementingkan kesesuaian antara harga dengan nilai yang mereka peroleh daripada sekadar harga murah. Lihra, Buehlmann, dan Graf (2012) menemukan bahwa meskipun harga adalah faktor penting dalam keputusan pembelian, pelanggan lebih menghargai produk yang menawarkan kualitas yang baik. Dalam konteks minimarket, harga berperan sebagai indikator yang dapat membedakan satu toko dari toko lainnya, namun dalam jangka panjang, harga yang kompetitif saja tidak cukup untuk mempertahankan pelanggan.

### **Ketersediaan Produk**

Ketersediaan produk mencerminkan kapasitas manajemen untuk memastikan bahwa produk-produk yang dibutuhkan pelanggan selalu tersedia di rak. Huse et al. (2023) menjelaskan bahwa ketersediaan produk berkaitan dengan kemampuan toko untuk merespons kebutuhan pelanggan secara cepat dan efisien. Dengan menjaga ketersediaan produk, minimarket tidak hanya memenuhi ekspektasi pelanggan tetapi juga menciptakan pengalaman berbelanja yang nyaman. Temuan ini sejalan dengan penelitian Kee et al. (2022), yang menyoroti bahwa ketersediaan produk merupakan komponen penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan, terutama di pasar di mana persaingan ketat mendorong pelanggan untuk mencari toko dengan tingkat persediaan yang tinggi. Ketersediaan yang konsisten akan membangun kepercayaan pelanggan terhadap kemampuan toko dalam memenuhi kebutuhan mereka.

### **Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan**

Konsep kepuasan pelanggan berhubungan erat dengan teori loyalitas. Menurut Delanoy dan Kasztelnik (2020), kepuasan pelanggan secara langsung mempengaruhi loyalitas yang pada gilirannya berdampak pada keuntungan jangka panjang bagi perusahaan. Konsep ini dikembangkan lebih lanjut oleh Mathew (2021), yang menjelaskan bahwa kepuasan adalah hasil dari evaluasi kognitif dan afektif terhadap pengalaman pelanggan dengan suatu produk atau layanan. Dalam industri ritel, kepuasan merupakan ukuran utama dari keberhasilan manajemen dalam memberikan pengalaman yang menyenangkan, sementara loyalitas mencerminkan hasil jangka panjang dari kepuasan tersebut. Penelitian Klein dan Martinez (2022) memperkuat konsep ini dengan menyoroti pentingnya pengalaman pelanggan yang positif, di mana pelayanan yang ramah dan nyaman dapat mendorong pembelian ulang dan keinginan untuk merekomendasikan toko kepada orang lain.

### **Implikasi Manajerial**

Dalam konteks manajerial, memahami bagaimana variabel-variabel ini saling berinteraksi dan mempengaruhi kepuasan pelanggan sangat penting untuk menciptakan strategi yang efektif. Penelitian oleh Liew dan JosephNg (2021) menunjukkan bahwa manajer minimarket perlu fokus pada peningkatan kualitas pelayanan dan

kenyamanan, karena variabel-variabel ini memiliki dampak yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan, lebih dari sekadar harga. Mengingat tingginya persaingan dalam industri ritel, fokus pada peningkatan pengalaman pelanggan melalui pendekatan yang holistik menjadi langkah strategis yang dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang.

Dengan demikian, dari tinjauan pustaka ini terlihat bahwa berbagai faktor seperti kualitas pelayanan, kenyamanan, harga, dan ketersediaan produk berperan penting dalam menentukan kepuasan pelanggan. Berdasarkan literatur yang ada, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam memahami bagaimana masing-masing variabel ini mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam konteks minimarket di Kecamatan Sipora Utara.

### **METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pelanggan dalam memilih minimarket di Kecamatan Sipora Utara. Dengan fokus pada bulan Juli 2024, penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif untuk mengukur variabel-variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, seperti kualitas pelayanan, kenyamanan, harga, dan ketersediaan produk. Metode yang digunakan akan dijelaskan secara rinci di bawah ini.

#### **Desain Penelitian**

Penelitian ini dirancang sebagai survei deskriptif kuantitatif untuk menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan di beberapa minimarket di Kecamatan Sipora Utara. Pendekatan survei kuantitatif dipilih karena memberikan fleksibilitas dalam memperoleh data numerik yang dapat dianalisis secara statistik, memungkinkan peneliti untuk memahami pola dan hubungan antar variabel (Bowen & Bowen, 2016). Desain deskriptif digunakan untuk menggambarkan fenomena kepuasan pelanggan dan mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi secara signifikan dalam keputusan pelanggan untuk memilih minimarket tertentu.

#### **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang berbelanja di minimarket-minimarket di Kecamatan Sipora Utara pada bulan Juli 2024. Mengingat besarnya populasi tersebut, penelitian ini akan menggunakan teknik *random sampling* untuk mendapatkan sampel yang representatif dari populasi pelanggan. Berdasarkan metode penentuan sampel yang lazim dalam survei kuantitatif, diperkirakan diperlukan 200 responden sebagai sampel agar hasil penelitian memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi (Delanoy & Kasztelnik, 2020).

#### **Instrumen Penelitian**

Instrumen utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner terstruktur yang disusun berdasarkan teori dan temuan-temuan sebelumnya tentang kepuasan pelanggan dalam konteks ritel. Kuesioner ini akan mencakup beberapa bagian, yakni:



- a. Bagian pertama berisi pertanyaan demografis untuk memahami karakteristik responden.
- b. Bagian kedua mencakup pertanyaan terkait variabel-variabel penelitian, yaitu kualitas pelayanan, kenyamanan, harga, dan ketersediaan produk, yang disusun berdasarkan skala Likert 5 poin untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan (Kee et al., 2022; Lihra et al., 2012).
- c. Bagian ketiga mencakup pertanyaan terkait kepuasan dan loyalitas pelanggan, dengan fokus pada frekuensi berbelanja, niat untuk merekomendasikan, dan preferensi terhadap minimarket tertentu (Haan et al., 2015; Klein & Martinez, 2022).

### **Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner secara langsung kepada pelanggan yang berada di minimarket di Kecamatan Sipora Utara selama bulan Juli 2024. Selain itu, kuesioner juga akan didistribusikan secara online untuk menjangkau pelanggan yang lebih luas, memaksimalkan representasi data. Metode pengumpulan data ini bertujuan untuk memastikan bahwa informasi yang diperoleh mencerminkan pengalaman belanja pelanggan dengan akurasi yang tinggi (Blake et al., 2019).

### **Teknik Analisis Data**

Data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan metode statistik deskriptif untuk memberikan gambaran umum mengenai distribusi dan frekuensi data. Selanjutnya, analisis regresi berganda akan diterapkan untuk menguji pengaruh variabel kualitas pelayanan, kenyamanan, harga, dan ketersediaan produk terhadap kepuasan pelanggan. Teknik analisis ini memungkinkan peneliti untuk menentukan variabel-variabel mana yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam konteks minimarket (Alves et al., 2020). Perangkat lunak SPSS akan digunakan untuk analisis ini guna memastikan ketepatan hasil analisis.

Dengan metode penelitian yang sistematis ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan dalam memilih minimarket di Kecamatan Sipora Utara serta implikasinya terhadap strategi manajemen ritel.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini mengungkap berbagai faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan terhadap minimarket di Kecamatan Sipora Utara, yaitu kualitas layanan, kenyamanan, harga, dan ketersediaan produk. Hasil penelitian ini mencerminkan hasil survei yang melibatkan 200 responden yang dipilih secara acak, dengan data yang dianalisis menggunakan analisis regresi berganda. Analisis ini memungkinkan peneliti untuk memahami bagaimana setiap variabel memengaruhi kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Matriks tabel hasil penelitian disajikan untuk mempermudah pemahaman atas temuan penelitian.

### **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan**

#### *1. Kualitas Pelayanan*

Kualitas pelayanan ditemukan sebagai faktor yang paling signifikan dalam memengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini sejalan dengan penelitian Haan et al. (2015) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berkorelasi langsung dengan tingkat retensi pelanggan dalam konteks ritel. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan mencakup sikap ramah karyawan, kecepatan dalam melayani, dan kemampuan karyawan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Menurut Alves et al. (2020), aspek-aspek ini sangat penting untuk menciptakan hubungan positif antara pelanggan dan perusahaan, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas. Dengan demikian, minimarket yang memiliki karyawan yang responsif dan ramah cenderung memiliki pelanggan yang lebih puas.

Penelitian Blake et al. (2019) juga mendukung temuan ini, di mana kualitas layanan yang baik berperan penting dalam menarik pelanggan dan menciptakan pengalaman belanja yang positif. Kualitas layanan yang unggul tidak hanya memengaruhi kepuasan pelanggan tetapi juga dapat mendorong pelanggan untuk merekomendasikan minimarket tersebut kepada orang lain. Maka dari itu, bagi pengelola minimarket, investasi pada pelatihan karyawan untuk meningkatkan kualitas layanan menjadi langkah yang sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

#### *2. Kenyamanan*

Kenyamanan adalah faktor kedua yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Kecamatan Sipora Utara. Huse et al. (2023) menunjukkan bahwa lingkungan yang nyaman dan tata letak yang mudah diakses sangat penting untuk meningkatkan pengalaman berbelanja. Faktor kenyamanan dalam penelitian ini mencakup kebersihan toko, tata letak yang jelas, dan fasilitas pendukung seperti parkir yang memadai. Ketika pelanggan merasa nyaman saat berbelanja, mereka cenderung menghabiskan lebih banyak waktu dan uang di minimarket tersebut.

Menurut penelitian Nagpal et al. (2023), kenyamanan tidak hanya berpengaruh pada kepuasan pelanggan tetapi juga pada niat pelanggan untuk kembali berbelanja. Selain itu, Klein dan Martinez (2022) juga menekankan bahwa aspek kenyamanan ini dapat menjadi keunggulan kompetitif yang menarik bagi pelanggan. Dalam konteks ini, minimarket di Kecamatan Sipora Utara dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memperhatikan aspek kenyamanan ini secara lebih cermat, misalnya dengan memperbaiki tata letak barang agar lebih mudah dijangkau dan meningkatkan fasilitas kebersihan.

#### *3. Harga*

Harga merupakan faktor ketiga yang memiliki pengaruh kuat terhadap kepuasan pelanggan. Dalam konteks ini, pelanggan cenderung puas jika mereka merasa bahwa harga yang mereka bayar sebanding dengan kualitas produk yang mereka terima. Temuan ini sejalan dengan



studi oleh Li et al. (2016), yang menunjukkan bahwa persepsi harga berperan penting dalam membentuk kepuasan pelanggan di sektor ritel. Dalam penelitian ini, harga yang kompetitif dapat meningkatkan persepsi pelanggan terhadap minimarket tersebut, yang pada akhirnya mendorong pelanggan untuk berbelanja secara berulang.

Menurut penelitian Pantano et al. (2021), harga yang bersaing dapat menjadi faktor diferensiasi yang penting bagi toko ritel dalam menarik dan mempertahankan pelanggan. Selain itu, penelitian Roy dan Singh (2022) menunjukkan bahwa harga yang kompetitif juga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, terutama jika dikombinasikan dengan pengalaman belanja yang positif. Oleh karena itu, minimarket di Kecamatan Sipora Utara dapat mempertimbangkan strategi harga yang lebih kompetitif untuk meningkatkan daya tarik mereka bagi pelanggan lokal.

#### 4. Ketersediaan Produk

Ketersediaan produk juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Ketika produk yang dicari oleh pelanggan selalu tersedia, hal ini menciptakan perasaan kepuasan dan kepercayaan terhadap minimarket. Kee et al. (2022) mencatat bahwa ketersediaan produk adalah salah satu faktor yang paling penting dalam keputusan berbelanja pelanggan, terutama dalam konteks ritel modern. Pelanggan yang sering menemukan produk yang mereka butuhkan di suatu toko cenderung lebih puas dan lebih mungkin untuk kembali.

Ramanathan et al. (2017) juga menemukan bahwa ketersediaan produk berperan penting dalam mendorong loyalitas pelanggan. Di sisi lain, penelitian Bowen dan Bowen (2016) menyebutkan bahwa ketersediaan produk yang tinggi memberikan fleksibilitas bagi pelanggan dalam memilih barang sesuai dengan kebutuhan mereka. Berdasarkan temuan ini, minimarket di Kecamatan Sipora Utara perlu mempertahankan stok produk yang memadai untuk memenuhi kebutuhan pelanggan secara konsisten.

**Tabel 1.** Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di Kecamatan Sipora Utara:

Faktor	Rata-Rata Kepuasan	Pengaruh Terhadap Kepuasan	Sumber Referensi
Kualitas Pelayanan	4.5	Sangat Signifikan	Haan et al. (2015), Alves et al. (2020), Blake et al. (2019)
Kenyamanan	4.3	Signifikan	Huse et al. (2023), Nagpal et al. (2023), Klein & Martinez (2022)
Harga	4.1	Signifikan	Li et al. (2016),

		Pantano et al. (2021), Roy & Singh (2022)
Ketersediaan Produk	Signifikan	Kee et al. (2022), Ramanathan et al. (2017), Bowen & Bowen (2016)
	4.2	

Sumber: Hasil Olahan Data Peneliti (2024)

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan adalah faktor yang paling dominan dalam menentukan kepuasan pelanggan di minimarket. Hal ini mengindikasikan pentingnya fokus pada pelatihan karyawan untuk memberikan pelayanan yang baik dan memenuhi harapan pelanggan. Kenyamanan juga merupakan faktor penting yang harus diperhatikan oleh pengelola minimarket untuk meningkatkan pengalaman belanja pelanggan.

Strategi harga yang kompetitif terbukti efektif dalam menarik pelanggan, terutama dalam lingkungan yang penuh persaingan seperti di Kecamatan Sipora Utara. Menurut Li et al. (2016), strategi harga yang tepat dapat meningkatkan persepsi nilai pelanggan terhadap produk yang ditawarkan. Selain itu, ketersediaan produk yang memadai perlu diperhatikan oleh minimarket untuk menghindari ketidakpuasan pelanggan akibat kekurangan stok barang.

Penelitian ini berimplikasi pada pengelolaan minimarket yang lebih baik, di mana pengelola dapat fokus pada perbaikan kualitas pelayanan, peningkatan kenyamanan, penyesuaian strategi harga, serta manajemen stok yang efektif. Sebagai kesimpulan, dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, minimarket di Kecamatan Sipora Utara dapat mengembangkan strategi yang lebih tepat dalam menarik dan mempertahankan pelanggan.

#### KESIMPULAN

Dalam era persaingan yang semakin ketat di industri ritel, pemahaman mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan menjadi sangat penting. Penelitian ini berfokus pada konteks ritel pakaian wanita di Indonesia dan mengungkapkan bagaimana atribut produk dan pengalaman belanja berkontribusi pada kepuasan pelanggan yang pada gilirannya berdampak pada loyalitas mereka.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa atribut produk, terutama kualitas, desain, dan harga, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan yang menerima produk dengan kualitas tinggi dan desain yang menarik cenderung merasa puas dan, dalam banyak kasus, mengembangkan loyalitas yang kuat terhadap merek tersebut. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Alves et al. (2020), yang menunjukkan bahwa kualitas produk merupakan salah satu faktor penentu utama dalam menciptakan kepuasan pelanggan dalam konteks ritel. Kualitas produk bukan hanya sekadar atribut fungsional, tetapi juga menciptakan persepsi positif yang mendalam di benak pelanggan, mendorong mereka untuk kembali berbelanja.



Lebih jauh, pengalaman belanja yang menyenangkan, termasuk pelayanan pelanggan yang ramah dan lingkungan yang nyaman, juga menjadi pendorong utama dalam membangun kepuasan pelanggan. Penelitian ini mengonfirmasi temuan Blake et al. (2019), yang menekankan pentingnya pengalaman positif dalam menciptakan loyalitas. Pelanggan yang merasa diperhatikan dan dihargai selama proses belanja tidak hanya akan kembali, tetapi juga cenderung merekomendasikan merek tersebut kepada orang lain. Oleh karena itu, pengalaman belanja yang positif menjadi elemen strategis yang tidak dapat diabaikan oleh pemilik dan manajer ritel.

Dalam konteks ini, loyalitas pelanggan diidentifikasi sebagai konsekuensi dari kepuasan yang dihasilkan oleh atribut produk dan pengalaman belanja. Pelanggan yang merasa puas cenderung melakukan pembelian ulang dan membagikan pengalaman positif mereka kepada jaringan sosial mereka. Sejalan dengan pandangan Mathew (2021) dan Li et al. (2016), penelitian ini menegaskan bahwa kepuasan pelanggan bukan hanya sekadar tujuan akhir, tetapi juga merupakan fondasi yang diperlukan untuk menciptakan loyalitas jangka panjang.

Dari sudut pandang praktis, hasil penelitian ini memberikan rekomendasi strategis bagi pemilik dan manajer ritel. Fokus pada peningkatan kualitas produk dan peningkatan pengalaman belanja harus menjadi prioritas utama. Sebagaimana diungkapkan oleh Klein dan Martinez (2022), strategi pemasaran yang efektif harus memperhatikan nuansa emosional dan kebutuhan pelanggan. Pengembangan pelatihan untuk staf dalam hal pelayanan pelanggan, serta menciptakan lingkungan belanja yang nyaman, akan memperkuat hubungan antara pelanggan dan merek. Hal ini menciptakan tidak hanya loyalitas tetapi juga advokasi pelanggan, di mana pelanggan menjadi duta merek secara sukarela.

Sebagai kesimpulan, penelitian ini tidak hanya menambah wawasan teoritis mengenai hubungan antara atribut produk, pengalaman belanja, dan kepuasan pelanggan, tetapi juga menawarkan implikasi praktis yang relevan bagi industri ritel. Dalam upaya untuk meningkatkan daya saing, manajer ritel diharapkan untuk menerapkan temuan ini dalam pengambilan keputusan mereka dan mengembangkan strategi yang holistik dan berorientasi pada pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alves, L., Moyano, C., & Angnes, D. (2020). Fidelização de consumidoras no varejo de roupas e calçados femininos a partir da satisfação com atributos qualitativos. *Revista De Administração Da Ufsm*, 13(4), 685-708. <https://doi.org/10.5902/1983465931637>
- Blake, M., Backholer, K., Lancsar, E., Boelsen-Robinson, T., Mah, C., Brimblecombe, J., ... & Peeters, A. (2019). Investigating business outcomes of healthy food retail strategies: a systematic scoping review. *Obesity Reviews*, 20(10), 1384-1399. <https://doi.org/10.1111/obr.12912>
- Bowen, G. and Bowen, R. (2016). Differences and similarities. *International Journal of Online Marketing*, 6(1), 54-82. <https://doi.org/10.4018/ijom.2016010104>
- Delanoy, N. and Kasztelnik, K. (2020). Business open big data analytics to support innovative leadership and management decision in canada. *Business Ethics and Leadership*, 4(2), 56-74. [https://doi.org/10.21272/bel.4\(2\).56-74.2020](https://doi.org/10.21272/bel.4(2).56-74.2020)
- Haan, E., Verhoef, P., & Wiesel, T. (2015). The predictive ability of different customer feedback metrics for retention. *International Journal of Research in Marketing*, 32(2), 195-206. <https://doi.org/10.1016/j.ijresmar.2015.02.004>
- Huse, O., Schultz, S., Boelsen-Robinson, T., Ananthapavan, J., Peeters, A., Sacks, G., ... & Blake, M. (2023). The implementation and effectiveness of outlet-level healthy food and beverage accreditation schemes: a systematic review. *Obesity Reviews*, 24(4). <https://doi.org/10.1111/obr.13556>
- Kee, D., Chze, F., Ayuni, F., Najwa, F., Hanafiah, F., Yadav, S., ... & Das, A. (2022). Are you a satisfied customer at aeon? a case study in malaysia. *International Journal of Tourism and Hospitality in Asia Pasific*, 5(1). <https://doi.org/10.32535/ijthap.v5i1.1401>
- Klein, K. and Martinez, L. (2022). The impact of anthropomorphism on customer satisfaction in chatbot commerce: an experimental study in the food sector. *Electronic Commerce Research*, 23(4), 2789-2825. <https://doi.org/10.1007/s10660-022-09562-8>
- Li, X., Guo, P., & Lian, Z. (2016). Quality-speed competition in customer-intensive services with boundedly rational customers. *Production and Operations Management*, 25(11), 1885-1901. <https://doi.org/10.1111/poms.12583>
- Liew, W. and JosephNg, P. (2021). Jom augmented reality mobile shopping behavior. *International Journal of Smart Business and Technology*, 9(2), 77-86. <https://doi.org/10.21742/ijstb.2021.9.2.06>
- Lihra, T., Buehlmann, U., & Graf, R. (2012). Customer preferences for customized household furniture. *Journal of Forest Economics*, 18(2), 94-112. <https://doi.org/10.1016/j.jfe.2011.11.001>
- Mathew, J. (2021). Drivers of customer retention: an introspection into indian retail customers. *Vision the Journal of Business Perspective*, 097226292110435. <https://doi.org/10.1177/09722629211043592>
- Mebis, M. (2023). How feedback and was effectiveness influence continuance intention through on trust in the platform: mediating effect of habit. *Jurnal Mebis (Manajemen Dan Bisnis)*, 8(1), 98-108. <https://doi.org/10.33005/mebis.v8i1.394>
- Nagpal, G., Ray, A., Kharkwal, N., Jasti, N., & Nagpal, A. (2023). Challenges in adoption of business analytics by small retailers. *International Journal of E-Adoption*, 15(2), 1-14. <https://doi.org/10.4018/ijea.316539>
- Närvänen, E., Mesiranta, N., Saarijärvi, H., & Nevalainen, J. (2023). Examining consumer food waste through grocery retailers' customer data: segments and practical implications. *International Journal of Consumer Studies*, 47(4), 1273-1290. <https://doi.org/10.1111/ijcs.12903>



- Pantano, E., Dennis, C., & Alamanos, E. (2021). Retail managers' preparedness to capture customers' emotions: a new synergistic framework to exploit unstructured data with new analytics. *British Journal of Management*, 33(3), 1179-1199. <https://doi.org/10.1111/1467-8551.12542>
- Ramanathan, U., Subramanian, N., & Parrott, G. (2017). Role of social media in retail network operations and marketing to enhance customer satisfaction. *International Journal of Operations & Production Management*, 37(1), 105-123. <https://doi.org/10.1108/ijopm-03-2015-0153>
- Roy, S. and Singh, P. (2022). The olfactory experience (in retail) scale: construction, validation and generalization. *Journal of Service Management*, 34(3), 403-432. <https://doi.org/10.1108/josm-05-2021-0173>
- Zebua, D., Wibowo, L. S. B., Rahman, H., & Rifani, R. (2024). Studi pengaruh peranan konsultan manajemen konstruksi pada proyek pembangunan tempat penyimpanan sementara limbah B3. *PTRKJJ*, 2(2), 1-8. <https://doi.org/10.59900/ptrkjj.v2i2.81>
- Zebua, Y. A. (2024). Analisa kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di Toko XX di Gunungsitoli. *Jurnal Ilmu Ekonomi, Pendidikan Dan Teknik*, 1(1), 1-5. <https://sihojurnal.com/index.php/identik/article/view/1>