

HUBUNGAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA MASA PANDEMI COVID – 19 DI TOKO KLONTONG BU AMINAH DESA KEDUNGLOSARI TEMBELANG JOMBANG

Siti Munawaroh

STKIP PGRI Jombang

Email : sitimunawaroh.stkipjb@gmail.com

URL: <https://ejournal.stkipjb.ac.id/index.php/ekonomi/article/view/2811>

DOI : <https://doi.org/10.32682/jpekbm.v6i2.2811>

Abstract

This research discusses how the services producers provide for consumer satisfaction, with maximum service whether consumers are interested or returning to producers providing services, research was conducted at the klontong shop bu Aminah Kedunglosari Tembelang Jombang Village. This study aims to determine the impact of the Covid-19 pandemic on services that later consumers make the decision to make purchases at the klontong shop bu Aminah Kedunglosari Tembelang Jombang Village. The research approach carried out in this study is to use quantitative research, namely using experimental conclusive research, namely to explain the relationship between free variables and bound variables using spss 21. Service as a free variable that causes changes to consumers' purchasing decisions, and a bound variable is the purchase decision. The population in this study were all consumers in bu Aminah's clone shop and the sample were regular customers in bu Aminah's clone shop. The data sources that will be used in this study are primary data sources and secondary data sources. The data collected successfully is then performed a t-test. The result of the calculated value influenced by the service on the purchase decision of consumers in the clone shop of Mrs. Aminah received a result of -0.934 and a meaning of $0.369 > 0.05$, then the service will be negative. Thus, the results of the study can be concluded that less than optimal service has a bad (negative) and significant influence on the decision to buy goods/products from the klontong shop bu Aminah Kedunglosari Tembelang Jombang Village.

Keywords: *Pandemic Covid-19, Service and Purchase Decision*

Abstrak

Penelitian ini membahas bagaimana pelayanan yang diberikan produsen untuk kepuasan konsumen, dengan pelayanan yang maksimal apakah konsumen tertarik atau Kembali kepada produsen yang memberikan layanan, penelitian dilakukan ditoko klontong bu Aminah Desa Kedunglosari Tembelang Jombang. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisa adanya pandemi Covid-19 terhadap pelayanan yang nantinya konsumen mengambil keputusan untuk melakukan pembelian di toko klontong bu Aminah Desa Kedunglosari Tembelang Jombang. Penelitian yang dilakukan dengan menggunakan penelitian kuantitatif yaitu menggunakan riset konklusif eksperimental, yaitu menjelaskan tentang hubungan antara variabel dalam analisis perhitungan spss 21. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu pelayanan dan variabel terikat yaitu keputusan pembelian konsumen. Populasi pada penelitian ini yaitu semua konsumen ditoko klontong bu Aminah dan sampel yaitu pelanggan tetap ditoko klontong bu Aminah. Sumber data penelitian yang akan digunakan yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Data yang sudah berhasil dikumpulkan selanjutnya dilakukan uji t. Hasil dari Nilai t hitung hitung yang dipengaruhi oleh pelayanan pada keputusan pembelian konsumen di ditoko klontong bu Aminah mendapat hasil sebesar -0,934 dan signifikansi senilai $0,369 > 0,05$ maka pelayanan bernilai negatif. Jadi hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa

pelayanan yang kurang maksimal mempunyai pengaruh buruk (negatif) dan signifikan terhadap keputusan membeli barang/produk di toko klontong bu Aminah Desa Kedunglosari Tembelang Jombang.

Kata Kunci: Pandemi Covid-19, Pelayanan dan Keputusan Pembelian

Pendahuluan

Berlangsungnya *covid-19* masih memberikan dampak terhadap berlangsungnya perekonomian yang ada pada lingkungan masyarakat, walaupun dari dampak yang terjadi tidak sebesar pada masa *covid-19* diawal pandemic itu berlangsung. Desa Kedunglosari yang tepatnya Dusun Penjor merupakan bagian dari Kecamatan Tembelang, mayoritas penduduk di Desa Kdunglosari untuk mata pencaharian yaitu mulai dari pertanian, pengelolaan barang bekas, krja serabutan, pegawai kantoran dan lain sebagainya. Salah satu yang menjadi daya Tarik untuk dilakukan penelitian yaitu salah satu toko klontong yang ada di Dusun Penjor dengan pemilik ibu Aminah.

Beliau menjalankan toko klontong tersebut hampir 17 tahun dengan bervariasi produk yang ditawarkan ditoko tersebut, awal membuka toko salah satunya untuk mengalihkan rasa kejenuhan karena sebelum menjalankan toko beliau menjalankan bisnis menjahit yang hampir berlangsung 23 tahun, dikarenakan beliau mengalami cedera pada tangan sehingga bisnis jahit yang dijalankan akhirnya ditutup, dan berselang waktu 2 tahun kemudian beliau membuka usaha yaitu dengan toko klontong. Pada awal mula toko memberikan layanan kepada konsumen untuk kebutuhan sembako sehari-hari lama kelamaan dirasa ada peluang baru akhirnya layanan fasilitas ditambahi dengan kebutuhan sayur mayur segar dan ikan segar, dimana bahan-bahan tersebut didapatkan dari membeli (kulakan) dipasar legi Jombang yang jarak tempuh dari rumah bu Aminah sekitar 8 km/perjam dan dilakukan pada pagi hari sekitar pukul 03.00 pagi.

Latar belakang penelitian ini dengan judul tentang hubungan pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen pada masa pandemi *covid – 19* di toko klontong bu aminah desa Kedunglosari Tembelang Jombang. Penelitian ini berlangsung di dusun Penjor dan bertujuan untuk mengetahui masih adakah dampak covid-19 terhadap pertumbuhan ekonomi yang ada pada masyarakat sekitar terutama di Desa Kedunglosari. Proses jual beli yang terjadi di toko klontong bu Aminah sama seperti pada umumnya yakni dengan barang dagangan diletakkan diluar dan para konsumen bisa memilah dan memilih sendiri mana barang yang menjadi kebutuhan. Keunikan dari toko ini Bu Aminah selalu memberikan diskon apabila para konsumen meminta, dan memberikan barang gratis jika ada kelebihan dari barang yang diminta konsumen.

Pelayanan merupakan hal yang penting untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Pelayanan adalah perilaku produsen atau pemilik barang agar dapat mencukupi kebutuhan atau keinginan konsumen untuk mendapatkan kepuasan oleh konsumen itu sendiri. Toko klontong bu Aminah selalu meberikan harga yang selisih pada toko yang lain, ditoko ini menyediakan kebutuhan sembako dan sayur mayur, sedangkan ditoko lain pada umumnya hanya sembako atau

hanya berjualan sayur mayur saja, toko ini juga buka dari pagi sekitar pukul 06.00 dan tutup siang hari untuk istirahat dan dibuka kembali sekitar pukul 14.00 biasanya sampai pukul 20.00, barang dagangan seperti daging, ikan dan bahan yang lain disimpan oleh bu Aminah pada freezer sehingga terjamin kesegarannya.

Berdasarkan data yang telah dijelaskan diatas analisis diperlukan untuk melihat pelayanan terhadap keputusan pembelian pada konsumen yang harus dikaji secara mendalam dengan prosedur penelitian. Dengan begitu tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah pelayanan dapat mempengaruhi terhadap keputusan pembelian konsumen toko klontong bu Aminah Desa Kedunglosari Tembelang Jombang. Harapan adanya penelitian ini dapat menambah pengetahuan dalam mengetahui tentang pengaruh kualitas pelayanan dalam kepuasan konsumen.

Metode Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kuantitatif dengan spesifik riset konklusif eksperimental, dimana penelitian ini menjelaskan mengenai pengaruh dan hubungan antar variabel. Dari hasil yang diperoleh jawaban responden yang sudah mengisi kuisioner yang sudah diberi skor dengan skala yang sudah ditetapkan oleh peneliti, perhitungan yang sudah ditentukan dengan rumus-rumus yang ada.

Sumber data penelitian berdasarkan sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer merupakan hasil data yang diperoleh dari pengamatan secara langsung yaitu dengan cara mengamati, wawancara, pencatatan dari responden yang akan dilakukan penelitian. Hasil dari data primer didapat dari hasil kuisioner atau angket dari responden yaitu dari pihak pelanggan atau konsumen yang sedang membeli di toko klontong bu Aminah. Sedangkan data sekunder merupakan hasil data yang didapat dari sumber lain selain dari data primer. Hasil data sekunder didapatkan dari toko klontong bu Aminah Desa kedunglosari berupa dokumen mengenai gambaran umum usaha yang sudah dilakukan selama 17 tahun. Perhitungan statistic dengan spss 21 digunakan sebagai pengolah data yang didapatkan dari hasil penelitian.

Populasi penelitian mencakup seluruh konsumen yang berada di toko klontong bu Aminah. Sampel dalam penelitian ini yaitu konsumen yang sering datang atau pelanggan tetap toko klontong bu Aminah. Berdasarkan judul hubungan pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen pada masa pandemi *covid – 19* di toko klontong bu Aminah Desa Kedunglosari Tembelang Jombang. Variabel Penelitian dengan keterangan sebagai berikut variabel bebas (X), yaitu pelayanan (X) dan variabel terikat (Y), yaitu keputusan pembelian konsumen. Analisis hasil data dari penelitian ini dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana untuk mengetahui bagaimana hubungan pelayanan terhadap keputusan pembelian di toko klontong bu Aminah Desa Kedunglosari Tembelang Jombang.

Hasil dan Pembahasan

Pelayanan merupakan pemenuhan dalam proses kebutuhan dengan melewati aktivitas orang lain yang dilakukan langsung dengan membantu menyediakan semua yang dibutuhkan untuk orang lain yaitu pada pembeli dan juga tamu. Menurut kotler pelayanan merupakan semua

kegiatan dan tindakan untuk akan ditawarkan kepada satu pihak dan untuk ditawarkan juga pada pihak lain, sehingga akhirnya tidak menjadi terwujud yang akan mengakibatkan kepemilikan. Menurut pendapat diatas, maka disimpulkan bahwa pelayanan adalah perilaku produsen untuk mencukupi keinginan ataupun kebutuhan konsumen agar mendapat kepuasan tersendiri dari konsumen. Di dalam pelayanan juga dapat dikatakan bahwa jasa dan servis akan diberikan kemudahan kepada pemilik jasa, hubungan, kecepatan, keramah tamah dan kemampuan yang dilihatkan melalui sikap maupun sifat saat pelayanan diberikan untuk menjadi kepuasan konsumen.

Keputusan pembelian merupakan peristiwa yang penting akan dicari para sales yaitu keputusan pembelian saat mereka ingin membeli produk. Keputusan ini adalah proses dari proses untuk usaha bisnis dari perusahaan mereka. Proses akan mulai awal mengumpulkan dana, mengadakan dan memproduksi barang selajutnya memasarkannya. Dengan adanya jumlah pembelian produk tidak akan mendapatkan hasil sesuai keinginan. Maka, setiap orang dalam manajer pemasaran, sales maupun manajer penjualan harus wajib mengerti pada proses pengambilan keputusan pembeli. Saat produk yang akan dijual tersebut harus melakukan proses pengambilan keputusan dengan wajib dari tahap ke tahap.

Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	3,711	1,209		3,070	,010
Pelayanan Penjual (X2)	-,236	,253	-,259	-,934	,369

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian Konsumen (Y)

Sumber : Hasil Penelitian, 2022 (Data diolah)

$$Y = 3,711 + 0,337 X_1 + e$$

Keterangan :

Y = Keputusan Pembelian Konsumen

3,711 = Konstanta

0,337 = Parameter X

X = Pelayanan

e = error

Berdasarkan rumus analisis regresi linier sederhana diatas bisa dijabarkan bahawasanya konstanta = 3,711 meperlihatkan bahwa pada variabel bebas pelayanan terjadi penurunan sehingga variabel terikat keputusan pembelian konsumen sebesar 3,711. Artinya, keputusan pembelian konsumen memiliki pengaruh tinggi pada tingkat pelayanan. Pelayanan = -0,236 Untuk yang satu ini yaitu variabel bebas pelayanan bisa dilihat bahwa pelayanan bernilai negatif sehingga

keputusan pembelian konsumen berkurang sebesar 0,236 satuan dan untuk variabel lainnya nilainya tetap. Artinya, jika pelayanan yang diberikan kurang memuaskan tentu konsumen enggan untuk membeli di tempat tersebut sehingga keputusan untuk membeli semakin berkurang.

Hubungan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Toko Klontong Bu Aminah

Nilai t hitung yang dipengaruhi oleh pelayanan pada keputusan pembelian konsumen di toko klontong bu Aminah mendapat hasil sebesar $-0,934$ dan signifikansi senilai $0,369 > 0,05$ maka pelayanan bernilai negatif dan dipercaya membawa pengaruh terhadap keputusan pembelian. Yang dimaksud dalam pelayanan disini adalah layanan yang diberikan produsen mengenai produk yang dibutuhkan oleh konsumen. Artinya, jika produk yang dibutuhkan konsumen terpenuhi di toko klontong bu Aminah Desa Kedunglosari Tembelang Jombang maka konsumen akan mendapatkan kepuasan. Pembuat artikel telah membagikan kuesioner tentang pelayanan terhadap keputusan pembelian akibat adanya Covid-19 yang ditujukan kepada para pembeli atau pelanggan di ditoko klontong bu Aminah Tembelang Jombang dengan minimal sampel 30 orang responden, dan kebanyakan para responden adalah pelanggan tetap dan tidak tetap di toko klontong bu Aminah. Berdasarkan hasil kuesioner yang diisi oleh responden menjawab bahwa pelayanan di toko klontong bu Aminah Tembelang Jombang kurang memuaskan, karena produk atau barang yang disajikan yang diinginkan oleh konsumen ada beberapa yang kurang sesuai dengan pembeli. Sehingga banyak pembeli dengan kriteria tertentu kurang berminat dalam membeli barang ditoko klontong bu Aminah Tembelang Jombang untuk memenuhi kebutuhannya, dengan adanya kriteria pembeli dan pelayanan yang kurang memadai membuat keputusan pembelian di ditoko klontong bu Aminah Tembelang Jombang semakin berkurang.

Simpulan

Proses penelitian yang telah berlangsung menunjukkan bahwa keputusan pembelian di ditoko klontong bu Aminah Tembelang Jombang akibat Covid-19 dipengaruhi oleh pelayanan, pelayanan membawa pengaruh tinggi terhadap keputusan pembelian yang ditunjukkan dari hasil penelitian dan hal ini dibuktikan dengan perhitungan statistic. Jika pelayanan yang ada ditoko klontong bu Aminah Tembelang Jombang kurang memadai atau kurang memuaskan maka keputusan pembelian semakin berkurang dan berdampak pada konsumen yang lain sehingga pembeli akan berpindah tempat dan tentunya memberikan gambaran yang kurang baik kepada konsumen yang lain. Hendaknya hasil dari penelitian ini digunakan untuk memperluas penelitian yang selanjutnya dan memberikan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan bahwa hasil penelitian yang dilakukan benar adanya.

Referensi

- Anwal, dkk. 2015. Hasil Skripsi “Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus pada Konsumen *Showroom Maxin Houseware*) *Grand City* Surabaya. STIESIA Surabaya
- Christian, dkk. Artikel “Kontribusi Kualitas Barang, Harga Barang dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Barang Bekas di Barkas Damai Yogyakarta”. Diakses <https://Reposroey.usd.ac.id/14132412/>, tanggal 10 Desember 2021
- Yunia, dkk. 2013. Etika Bisnis Islam. Kencana Prenandia Media Group. Jakarta
- Widjajakusuma, dkk. Menggagas Bisnis dalam Pandangan Islam. Gema Insani Press. Bandung
- Pusporis. A. 2017. Hasil Skripsi “Pengaruh Kualitas Layanan Kepercayaan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Online Produk Busana Melalui Media Sosial di Kalangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Surakarta”.