

PENGARUH HARGA, KERAMAHAN KARYAWAN, DAN VARIASI BARANG TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (STUDI KASUS DI AWAM SWALAYAN NGIMBANG)

Lailiya Mahmudah¹

¹Program Studi Manajemen, Universitas Islam Lamongan

lailiyamahmudah123@gmail.com.

Website:

Abstrak

Kata Kunci:

Harga, keramahan
karyawan, variasi
barang, loyalitas
konsumen.

Pesatnya perkembangan perekonomian saat ini diikuti juga berkembangnya berbagai tempat berbelanja modern. Untuk itu kita sebagai salah satu penerus generasi bangsa harus mengetahui faktor apa saja yang dapat memperkuat persaingan di dalam bidang perdagangan ini. Untuk itu riset ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, keramahan karyawan dan variasi barang terhadap loyalitas konsumen di Awam Swalayan Ngimbang.

Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dan menggunakan metode pengambilan sampel dengan metode *simple random sampling* yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 67 responden yang dihitung menggunakan rumus Slovin.

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji korelasi berganda, uji regresi linier berganda, uji koefisien determinasi, uji t dan uji F. Hasil analisis regresi linier berganda $Y = -10,719 + 0,802X_1 + 0,561X_2 + 0,362X_3 - e$. Berdasarkan hasil uji F (simultan) diperoleh F_{hitung} sebesar 32,821 dengan tingkat sig. Sebesar 0,000. Pada taraf nilai signifikan $\alpha = 0,05$ dan $F_{tabel} = 2,75$. Berdasarkan pernyataan tersebut $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu sebesar $32,821 > 2,75$ dengan sig. ($0,000 < 0,05$) yang artinya dari

variabel Harga, Keramahan Karyawan dan Variasi Barang berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen Loyalitas Konsumen di Awam Swalayan Ngimbang. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu sebesar 32,821 > 2,75 dengan sig. (0,000 < 0,05). Dari hasil uji t diperoleh t_{hitung} variabel harga (4,355), keramahan karyawan (4,747), variasi barang (2,311) sedangkan t_{tabel} sebesar (1,669). Dari ketiga variabel $t_{hitung} > t_{tabel}$ yang artinya variabel independet harga, keramahan karyawan dan variasi barang berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas konsumen.

Dari hasil uji t (parsial) Koefesien variabel harga = 0,802, Keramahan karyawan = 0,561 dan Variasi barang = 0,362. Variabel yang memiliki pengaruh lebih besar atau yang paling dominan terhadap loyalitas konsumen adalah variabel Harga (X1) yang memiliki nilai koefesien 0,802 yang berarti hipotesis ketiga terbukti kebenarannya yaitu variabel Harga (X1) yang berpengaruh paling dominan terhadap loyalitas konsumen di Awam Swalayan Ngimbang.

Keywords :

*Price, Employee
Friendliness, Variety of
Goods, Consumer Loyalty*

Alamat Kantor:

Jl. Veteran No 53A
Lamongan

Abstract

The rapid development of the economy today is followed by the development of various modern shopping places. In the field of retailing business there has also been a continuous change and is known as the wheel of retail trade. Therefore, we as one of the next generation of nations must know what factors can strengthen competition in this field of trade. Therefore, this research aims to determine the influence of prices, employee friendliness and variations of goods on consumer loyalty in Awam Swalayan Ngimbang.

This type of research uses quantitative method, and using sampling method with simple random sampling method that is sampling members from the population is done randomly regardless of the strata in the population. The number of samples taken in this study was 67 respondents who were counted using slovin formula.

The analytical tools used in this study were

validity test, reliability test, multiple correlation test, multiple linear regression test, determinant coefficient test, t test and F test. Results of multiple linear regression analysis $Y = -10,719 + 0.802X_1 + 0.561X_2 + 0.362X_3 - e$. Based on the results of the F test (simultaneous) obtained by 32,821 with a sig level. That's 0.000. At the rate of significant value = 0.05 and = 2.75. Based on the statement, $32,821 > 2.75$ with sig. ($0.000 < 0.05$) which means that the variable Price, Employee Friendliness and Variation of Goods have a significant effect on the dependent variables of Consumer Loyalty in the Layman's Self-Service Ngimbang. Because that is $32,821 > 2.75$ with sig. ($0.000 < 0.05$). From the test results t obtained variable price (4,355), employee friendliness (4,747), variations of goods (2,311) while by (1,669). Of the three variables that mean variable price independent, employee friendliness and variation of goods significantly affect consumer loyalty.

From the test result t (partial) Coefisien variable price = 0.802, Employee friendliness = 0.561 and Variation of goods = 0.362. Variables that have a greater or the most dominant influence on consumer loyalty is the Price variable (X1) which has a coefficient value of 0.802 which means the third hypothesis is proven to be true, namely the Price variable (X1) which has the most dominant effect on consumer loyalty in the Ngimbang Self-Service Lay.

PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan perekonomian saat ini yang mengharuskan berkembangnya berbagai tempat berbelanja modern. Perubahan yang terus berlangsung dalam bisnis perdagangan seperti ini menunjukkan bahwa swalayan ataupun pasar-pasar harus mampu mengetahui tingkat kebutuhan konsumen dan selera konsumen agar tidak salah kaing dengan para pesaingnya. Dalam hal ini bisnis perdagangan terus berkembang seiring dengan keinginan dan selera pelanggan dan konsumen.

Banyak konsumen yang beralih ke tempat-tempat perbelanjaan

yang mempunyai kelebihan dibandingkan berbelanja di pasar. Tempat-tempat berbelanja tersebut seperti swalayan. karena menurut mereka dengan berbelanja di satu tempat tersebut mereka bisa membeli beberapa barang yang mereka inginkan hanya di satu tempat saja tanpa harus berjalan mencari tempat satu ke tempat lain. Konsumen yang sesungguhnya menjadi pelanggan dan pelanggan menjadi pelanggan tetap yang mempunyai kesetiaan.

Intensitas persaingan di sektor swalayan di Ngimbang semakin tinggi, yang mengharuskan Awam Swalayan Ngimbang untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, Harga yang lebih murah, dan variasi barang yang lebih lengkap dan memuaskan pada seluruh konsumennya dan lebih baik dibandingkan dengan para pesaingnya. Oleh karena kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan inilah yang dapat mempengaruhi Awam Swalayan Ngimbang untuk mendapatkan konsumen bahkan mempertahankan konsumen untuk dapat loyal. Oleh karena itulah pada penelitian ini penulis mencoba untuk mengambil judul **"PENGARUH HARGA, KERAMAHAN KARYAWAN DAN VARIASI BARANG TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (STUDI KASUS DI AWAM SWALAYAN NGIMBANG)"**.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini merupakan Konsumen yang melakukan pembelian di Awam Swalayan Ngimbang. Sedangkan metode yang digunakan dalam pengambilan sampel yaitu menggunakan metode *simple random sampling* yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 67 responden yang dihitung menggunakan rumus Slovin.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-

tingkat kevalidan atau kesalahan suatu instrument. Dalam penelitian ini dilakukan dengan program SPSS versi 26, dengan hasil sebagai berikut.

semua nilai Rhitung > Rtabel (0,203) artinya semua item pertanyaan diatas adalah reliabel atau valid. Sesuai dengan syarat dan ketentuan bahwa jika Rhitung bernilai lebih besar dari Rtabel maka H₀ ditolak dan dan H_a diterima yang berarti semua variabel X yang terdiri dari Harga, Keramahan Karyawan dan Variasi Barang semua valid terhadap variabel (Y) Loyalitas Konsumen.

Uji Reliabilitas

Tabel 1
Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Cronbach' minimum	Keterangan
Harga (X1)	0,739	0,60	Reliable
Keramahan Karyawan (X2)	0,694	0,60	Reliable
Variasi Barang (X3)	0,762	0,60	Reliable
Loyalitas Konsumen (Y)	0,619	0,60	Reliable

Sumber : Data dikelola menggunakan SPSS versi 26 (2021)

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa semua nilai Cronbach's Alpha > 0,60 Artinya semua variabel pada penelitian ini yang terdiri dari : Harga, Keramahan Karyawan, Variasi barang dan Loyalitas Konsumen dinyatakan reliabel.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 2
Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	-10,719	3,431		-3,124	,003		
	X1	,802	,184	,385	4,355	,000	,794	1,260
	X2	,561	,118	,421	4,747	,000	,786	1,272
	X3	,362	,157	,201	2,311	,024	,817	1,223

a. Dependent Variable: Y

Sumber : data dikelola menggunakan SPSS versi 26 (2021)

Berdasarkan tabel 2 hasil dari analisis regresi linier berganda dapat diperoleh koefisien untuk variabel harga sebesar 0,802 variabel keramahan karyawan sebesar 0,561 dan variabel variasi barang sebesar 0,362 dengan konstanta sebesar -10,719 sehingga dibentuk suatu persamaan model regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = -10,719 + 0,802X_1 + 0,561X_2 + 0,362X_3$$

Keterangan :

Y : Loyalitas Konsumen

X1 : Harga

X2 : Keramahan Karyawan

X3 : Variasi Barang

Uji Korelasi Berganda

Tabel 3
Hasil Uji Korelasi Berganda
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,781 ^a	,610	,591	1,803	1,864

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Data dikelola menggunakan SPSS versi 26 (2021)

Berdasarkan tabel 3 di atas dapat diketahui bahwa korelasi berganda antara variabel independent atau variabel bebas (Harga, Keramahan karyawan dan Variasi barang) dan variabel dependent atau variabel terikat (Loyalitas Konsumen) adalah sebesar 0,781 sesuai dengan pedoman interval tabel 5.12 di atas dapat dijelaskan bahwa hubungan antara ketiga variabel adalah kuat dan bernilai positif. Hubungan antara variabel dikatakan kuat karena nilai dari koefisien berganda terletak di interval koefisien antara 0,60 – 0,799 yang artinya hubungan tersebut adalah kuat.

Koefisien Determinasi R^2

Tabel 4
Hasil Koefisien Determinasi Berganda (R^2)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,781 ^a	,610	,591	1,803	1,864

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Data dikelola menggunakan SPSS versi 26 (2021)

Berdasarkan tabel 4 diperoleh hasil perhitungan regresi yang dapat diketahui bahwa nilai R Square sebesar 0,610. Hal ini menunjukkan bahwa 61% Loyalitas Konsumen Awam Swalayan Ngimbang dapat dijelaskan oleh variabel independent yang terdiri dari Harga, Keramahan karyawan dan Variasi Barang sedangkan sisanya yaitu 39% Loyalitas konsumen Awam Swalayan Ngimbang dipengaruhi oleh variabel lainya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 5
Uji Statistik t (pengujian secara parsial)
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-10,719	3,431		-3,124	,003
	X1	,802	,184	,385	4,355	,000
	X2	,561	,118	,421	4,747	,000
	X3	,362	,157	,201	2,311	,024

Sumber : Data dikelola menggunakan SPSS versi 26 (2021)

Dari hasil uji t diperoleh t_{hitung} variabel harga (4,355), keramahan karyawan (4,747), variasi barang (2,311) sedangkan t_{tabel} sebesar (1,669). Dari ketiga variabel $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($X1 = 4,355 > 1,699$, $X2 = 4,747 > 1,699$, $X3 = 2,311 > 1,699$) yang artinya variabel independet harga, keramahan karyawan dan variasi barang berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas konsumen.

Tabel 6
Uji Statistik F (pengujian secara simultan)

ANOVA ^a						
Berdasarkan hasil uji statistik F pada tabel 5.16 diatas	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	320,200	3	106,733	32,821	,000 ^b
	Residual	204,875	63	3,252		
	Total	525,075	66			

Sumber : Data dikelola menggunakan SPSS versi 26 (2021)

dapat dijelaskan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 32,821 dengan tingkat sig. Sebesar 0,000. Pada taraf nilai signifikan $\alpha = 0,05$ dengan $df = (k, n-k-1) = (3, 67-3-1) = (3, 63)$ yaitu $F_{tabel} = 2,75$. Berdasarkan pernyataan tersebut $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu sebesar $32,821 > 2,75$ dengan sig. (0,000 < 0,05) yang artinya H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat

diartikan bahwa hipotesis yang menyatakan secara simultan variabel independen yang terdiri dari Harga, Keramahan Karyawan dan Variasi Barang berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen Loyalitas Konsumen di Awam Swalayan Ngimbang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan tentang pengaruh harga, keramahan karyawan dan variasi barang terhadap loyalitas konsumen maka dapat diperoleh dari hasil analisis data sebagai berikut :

Dari ketiga variabel diperoleh nilai t hitung (Harga) = 4,355 t hitung (Keramahan Karyawan) = 4,747 dan t hitung (Variasi barang) = 2,311 semua nilai t hitung dari ketiga variabel tersebut bernilai lebih besar dari t tabel (1,669) yang berarti bahwa hipotesis pertama terbukti kebenarannya yaitu variabel harga (X1), keramahan karyawan (X2) dan variasi barang (X3) berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas konsumen di Awam Swalayan Ngimbang.

Dari hasil pengujian secara simultan dapat diperoleh nilai F hitung = 32,821 dan nilai sig = 0,000, maka F hitung > F tabel (32,821 > 2,75) dan sig < 0,05 (0,000 < 0,05) yang berarti hipotesis kedua terbukti kebenarannya yaitu variabel harga (X1), Keramahan karyawan (X2) dan Variasi barang (X3) berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas konsumen di Awam Swalayan Ngimbang.

Berdasarkan hasil regresi linier berganda diperoleh persamaan regresi sebagai berikut : $Y = -10,719 + 0,802X_1 + 0,561X_2 + 0,362X_3$. Koefisien variabel harga = 0,802, Keramahan karyawan = 0,561 dan Variasi barang = 0,362. Variabel yang memiliki pengaruh lebih besar atau yang paling dominan terhadap loyalitas konsumen adalah variabel Harga (X1) yang memiliki nilai koefisien 0,802 yang berarti hipotesis ketiga terbukti kebenarannya yaitu variabel Harga (X1) yang berpengaruh paling dominan terhadap loyalitas konsumen di Awam Swalayan Ngimbang.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga
- Kotler, P. dan Armstrong, G. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan, Agus Wachid. 2016. *Pengaruh Keragaman Produk Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Swalayan (Studi Kasus Konsumen Indomaret Jalan Raya Tambakboyo Lamongan)*. Lamongan: Skripsi Program pascasarjana UNISLA.
- Nurhayati, Riski. 2011. *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis angkatan 2009 pengguna Handphone Merek Nokia)*. Yogyakarta: Skripsi UPN Veteran. (Diakses 24 Oktober 2020).
- Saputri, Rini Sugiarsih. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Semarang*. *Journal Of Strategic Communication*. Vol 10, No. 1, Hal. 46-53. (Diakses 16 Januari 2021)
- Saraswati, Dia Mita. 2016. *Analisis pengaruh faktor kelengkapan produk, kualitas produk, dan citra produk terhadap loyalitas konsumen pada mitra market simo Sungelebak Karanggeneng Lamongan*. Lamongan: Skripsi program pascasarjana Universitas Islam Lamongan.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*. Edisi 3. Bandung: ALFABETA. ISBN: 978-602-289-322-6.
- Sujarweni, Wiratna. 2015. *Metode Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Sulaeman, MM. & Harsono M. (2021). Supply Chain Ontology: Model Overview and Synthesis. *Jurnal Mantik* 5 (2), 790-799

Sulaeman, Moh.Muklis. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Komsumen Pada Merek Cardinal Di Ramayana Bungurasih Sidoarjo, *JPIM (Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen)* 3 (3), 747-822

Sulaeman, MM. (2020). Sosialisasi Kewirausahaan dalam Upaya Peningkatan UMKM Desa Palangan Kecamatan Karangbinangun Kabupaten Lamongan. *Jurnal Abdimas Berdaya: Jurnal Pembelajaran, Pemberdayaan dan Pengabdian Masyarakat*. Hal. 16-22

Sulaeman, MM. Et.al. (2022). Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Anggota Pengguna Jasa Koperasi Simpan Pinjam Artha Niaga Sentosa Surabaya. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)* 3 (4), 892-895

