

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kompetensi, dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Alfamart di Kecamatan Wanasari Kabupaten Brebes

Sifta Airul Anisah¹ Nur Khojin² Akbar NPD Wahana³

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhadi Setiabudi,
Brebes, Jawa Tengah, Indonesia^{1,2,3}

Email: siftairulanisah110@gmail.com¹ khajinnur61@gmail.com²
akbarnuurpurnama@gmail.com³

Abstrak

Kepuasan konsumen menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan layanan ritel. Beberapa gerai Alfamart di Kecamatan Wanasari masih menghadapi tantangan yang berkaitan dengan mutu layanan, kemampuan karyawan, serta pelaksanaan pekerjaan yang berpotensi memengaruhi pengalaman pelanggan. Penelitian ini bertujuan mengkaji kontribusi kualitas pelayanan, kompetensi, dan kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melibatkan 400 responden yang dipilih melalui teknik purposive dan accidental sampling. Data dianalisis menggunakan regresi linear berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa ketiga variabel berkontribusi terhadap kepuasan konsumen. Nilai R Square sebesar 0,804 mengindikasikan bahwa 80,4% variasi kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh model penelitian. Temuan ini menegaskan pentingnya pengelolaan sumber daya manusia dan peningkatan mutu pelayanan untuk menjaga kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kompetensi, dan Kinerja Karyawan



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Tingkat kepuasan konsumen mencerminkan penilaian pelanggan terhadap pengalaman berbelanja yang diperoleh setelah membandingkan layanan yang diterima dengan harapan sebelumnya. Menurut Ningrum & Budiani (2022), menunjukkan kepuasan konsumen meningkat jika semakin tinggi persepsi konsumen terhadap kualitas. Jaringan ritel modern seperti Alfamart dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang konsisten dan berkualitas di setiap gerainya, termasuk di wilayah Kabupaten Brebes. Alfamart perlu menjaga konsistensi layanan pada setiap gerai. Namun demikian, masih terdapat perbedaan pengalaman yang dirasakan pelanggan, terutama terkait kecepatan pelayanan serta keramahan karyawan. Kompetensi karyawan menjadi faktor penting karena berhubungan langsung dengan kemampuan memberikan informasi, membantu pelanggan, dan menyelesaikan permasalahan yang muncul selama proses pembelian. Karyawan yang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai cenderung mampu memberikan pelayanan yang lebih efektif Menurut (Putri, 2025). Kompetensi karyawan juga memegang peranan terhadap pengalaman positif ketika berbelanja bagi konsumen. Kompetensi karyawan mencakup pengetahuan, keterampilan, kemampuan teknis, dan kemampuan interpersonal dalam berinteraksi dengan konsumen. Menurut Citra & Wele (2024), Pemberian pelayanan yang leboh baik cenderung dilakukan oleh karyawan yang memiliki ketika karyawan kompetensi yang tinggi. Karyawan merupakan pihak yang berinteraksi langsung dengan konsumen sehingga kompetensi yang dimiliki akan sangat menentukan persepsi konsumen terhadap perusahaan. Menurut Farawowan et al., (2026), kompetensi merupakan karakteristik yang berkaitan dengan kemampuan seseorang dalam melaksanakan pekerjaan secara efektif dan menghasilkan kinerja yang optimal.

Pengelolaan sumber daya manusia yang terstruktur membuat kinerja karyawan lebih berkembang. Menurut Alycia et al., (2024), berpendapat bahwa kinerja karyawan mengidentifikasi tingkat keberhasilan dalam menyelesaikan tanggung jawab dalam jangka waktu tertentu. Kinerja karyawan meliputi kecepatan pelayanan, ketepatan kerja, keramahan, serta kemampuan menyelesaikan pekerjaan yang efektif, akan memberikan dampak positif terhadap persepsi konsumen dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan konsumen. Alfamart di Kecamatan Wanasari masih ditemukan kondisi di mana karyawan kurang menunjukkan sikap ramah, kurang responsif terhadap pertanyaan konsumen, serta kurang sigap dalam membantu kebutuhan konsumen. Pelayanan yang terkesan kurang maksimal tersebut dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan konsumen. Permasalahan kualitas pelayanan juga terlihat dari aspek kecepatan dan ketepatan pelayanan, khususnya pada saat jam-jam ramai. Antrean yang panjang di kasir sering kali tidak diimbangi dengan kecepatan pelayanan yang memadai, sehingga konsumen harus menunggu cukup lama. Kondisi ini dapat menimbulkan persepsi negatif pada kualitas pelayanan yang telah diberikan. Apabila konsumen merasa waktu mereka tidak dihargai, maka kepuasan yang dirasakan akan menurun meskipun produk yang ditawarkan relatif lengkap dan harga bersaing.

Perbedaan tingkat kepuasan konsumen di setiap gerai menunjukkan bahwa masih terdapat permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan di tingkat operasional. Konsumen cenderung memberikan penilaian langsung terhadap perusahaan berdasarkan pengalaman berinteraksi dengan karyawan di gerai. Penurunan tingkat kepuasan konsumen terjadi jika karyawan kurang dalam memberikan pelayanan yang ramah, responsif, dan profesional, maka hal tersebut dapat berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan konsumen Alfamart di Kecamatan Wanasari masih ditemukan permasalahan terkait kinerja karyawan, seperti keterlambatan pelayanan, kurangnya ketelitian dalam bekerja, serta ketidakkonsistenan dalam menerapkan standar pelayanan. Apabila permasalahan kinerja ini tidak dikelola dengan baik, maka upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen akan sulit untuk tercapai. Kurangnya kemampuan kinerja tersebut secara langsung maupun tidak langsung dapat memengaruhi persepsi dan kepuasan konsumen. Kurangnya Kinerja karyawan sering kali disebabkan oleh berbagai faktor, antara lain kurangnya pelatihan, rendahnya motivasi kerja, serta belum maksimalnya pengelolaan sumber daya manusia di tingkat gerai. Apabila kondisi ini dibiarkan, maka perusahaan akan kesulitan dalam mempertahankan kualitas pelayanan yang stabil. Padahal, dalam persaingan ritel modern, konsumen memiliki banyak alternatif pilihan. Kepuasan konsumen menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan perusahaan ritel dalam memberikan pelayanan. Konsumen akan membeli kembali serta berpotensi memberikan rekomendasi ke oranglain jika menerima pelayanan yang puas.

Kualitas pelayanan, kompetensi, serta kinerja karyawan memiliki keterkaitan yang erat dalam menciptakan kepuasan konsumen. Ketiga faktor tersebut menjadi aspek krusial yang perlu diperhatikan oleh Alfamart di Kecamatan Wanasari Kabupaten Brebes agar mampu meningkatkan daya saing dan mempertahankan keberlangsungan usahanya. Sejauh mana pengaruh masing-masing faktor tersebut terhadap kepuasan konsumen perlu dikaji secara empiris melalui penelitian ilmiah agar diperoleh gambaran yang jelas dan objektif. Oleh karena itu, tujuan penelitian yakni untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kompetensi, dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Konsumen Alfamart di Kecamatan Wanasari Kabupaten Brebes.

METODE PENELITIAN

Studi ini menerapkan metode kuantitatif dengan tujuan menganalisis keterkaitan antara kualitas pelayanan, kompetensi, serta kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen. Responden penelitian berjumlah 400 orang yang merupakan pelanggan Alfamart di Kecamatan

Wanasari. Pemilihan sampel dilakukan menggunakan kombinasi purposive sampling dan accidental sampling. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner berskala Likert, kemudian diolah menggunakan analisis regresi linear berganda melalui aplikasi SPSS.

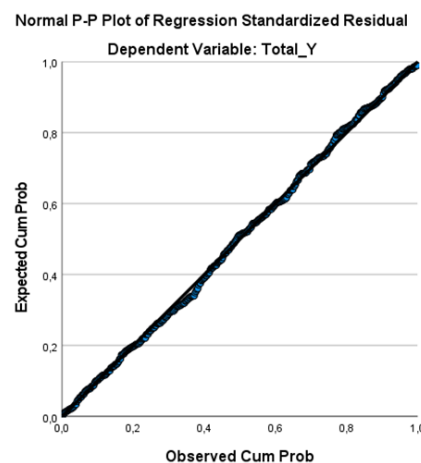
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Statistik Deskriptif

Hasil analisis deskriptif yang melibatkan 400 responden menunjukkan bahwa nilai rata-rata kualitas pelayanan sebesar 29,83, kompetensi yakni 29,83, kinerja karyawan sebesar 27,44, dan kepuasan konsumen sebesar 31,70. Sementara itu, penyebaran data pada masing-masing variabel tergolong cukup beragam yang ditunjukkan oleh nilai standar deviasi berkisar antara 7,43 hingga 12,03. Temuan ini mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan konsumen Alfamart di Kecamatan Wanasari Kabupaten Brebes berada pada kategori yang relatif baik.

Uji Normalitas



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas

Pada uji normalitas, nilai Sig dalam uji Kolmogorov-Smirnov yakni 0,200 dan nilai Sig dalam uji Monte Carlo yakni 0,773 > 0,05. Uji normalitas terpenuhi, maka data penelitian layak untuk digunakan dalam analisis regresi dan pengujian hipotesis selanjutnya.

Uji Multikolinearitas

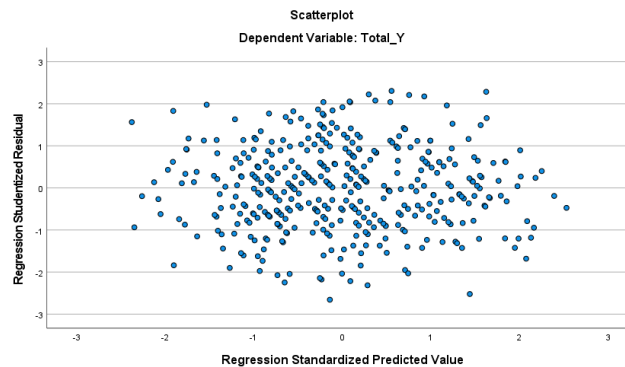
Tabel 1. Hasil Uji Multikolinearitas

Item	Tolerance	VIF
Kualitas pelayanan (X1)	.972	1.029
Kompetensi (X2)	.968	1.033
Kinerja karyawan (X3)	.965	1.036

Sumber: Hasil olah SPSS

Hasil uji multikolinearitas, masing masing variabel mempunyai nilai tolerance >10 serta seluruh nilai VIF < 10. Hasil ini menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 2. Grafik Scatterplot

Pola penyebaran residual yang ditampilkan pada scatterplot terlihat acak serta tidak terkonsentrasi pada bentuk tertentu. Titik-titik observasi menyebar di kedua sisi sumbu Y pada nilai nol, yang menandakan tidak adanya masalah heteroskedastisitas dalam model penelitian.

Analisis Regresi Linear Berganda Uji Parsial (t)

Tabel 2. Hasil Uji t

Item	t	Sig.
(Constant)	10.763	.000
Kualitas pelayanan	24.051	.000
Kompetensi	19.486	.000
Kinerja karyawan	17.147	.000

Sumber: Hasil olah SPSS

Hasil output SPSS, nilai koefisien kualitas pelayanan sebesar 0,335 dengan t hitung 24,051 dan Sig. 0,000; kompetensi sebesar 0,275 dengan t hitung 19,486 dan Sig. 0,000; serta kinerja karyawan sebesar 0,240 dengan t hitung 17,147 dan Sig. 0,000.

Uji Simultan (F)

Tabel 3. Hasil Uji F

Item	F	Sig.
1 Regression	540.854	.000 ^b

Sumber: Hasil olah SPSS

Nilai F hitung yakni 540,854 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai F hitung $540,854 > 2,627$ dan $0,000 < 0,05$.

Uji Koefisien Determinasi (R-Square)

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square
.897 ^a	.804	.802

Sumber: Hasil olah SPSS

Nilai R² yakni sebesar 0,804 membuktikan bahwa kualitas pelayanan, kompetensi, dan kinerja karyawan secara bersama-sama mampu menjelaskan kepuasan konsumen sebesar 80,2%.

Pembahasan

Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Alfamart Di Kecamatan Wanasari Kabupaten Brebes.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan konsumen. Pelanggan cenderung memberikan penilaian yang lebih baik ketika memperoleh layanan yang cepat, ramah, dan mampu memenuhi kebutuhan mereka selama proses berbelanja. Temuan ini dibuktikan melalui uji parsial (uji t) yang menghasilkan nilai t hitung $>$ t tabel ($24,051 > 1,966$) serta nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Atas dasar tersebut, dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima. Nilai koefisien regresi sebesar 0,335 yang bernilai positif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Artinya, kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan konsumen Alfamart di Kecamatan Wanasari Kabupaten Brebes. Ritel modern seperti Alfamart, tidak hanya produk yang tersedia yang dinilai konsumen, juga menilai bagaimana pelayanan diberikan oleh karyawan selama proses berbelanja. Pelayanan yang ramah, cepat, tanggap, sopan, dan mampu memenuhi kebutuhan konsumen akan menciptakan pengalaman berbelanja yang positif. Riono et al., (2025) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah sebuah tindakan untuk menghormati dengan memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan pendapat Al Kutubi & Setiyati (2025), Pelayanan yang baik ditunjukkan melalui kermahan, kecepatan tanggap, dan dapat diandalkan. Kepuasan konsumen akan meningkat apabila kualitas layanan yang diberikan meningkat. Berdasarkan teori tersebut, pelayanan yang diberikan oleh karyawan Alfamart menjadi faktor yang sangat menentukan kepuasan konsumen setelah melakukan pembelian.

Peningkatan kualitas pelayanan tidak dapat dipisahkan dari pengelolaan sumber daya manusia yang efektif, karena karyawan merupakan pihak yang berinteraksi langsung dengan konsumen. Artinya, kualitas pelayanan Alfamart sangat bergantung pada kemampuan karyawan dalam memberikan layanan yang sesuai standar, mulai dari menyapa konsumen, membantu menemukan produk, memberikan informasi, hingga melayani transaksi di kasir. Nugroho & Kurniawan (2022), menemukan bahwa kualitas pelayanan yang memadai mampu membuat kepuasan konsumen meningkat pada toko ritel. Abdullah et al., (2025) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen pada ritel MegaMart. Selain itu, Damanik et al., (2022), menyatakan bahwa kualitas pelayanan karyawan yang positif membuat kepuasan konsumen bertambah tinggi pada Minimarket alfamart. Hasil penelitian lainnya oleh Khojin et al., (2022) membuktikan adanya hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan mampu menghasilkan pengalaman yang memuaskan dan mendorong meningkatnya kepuasan yang dirasakan konsumen.

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang baik terhadap kepuasan pelanggan (Hidayat et al., 2023). Kualitas pelayanan terbukti menjadi salah satu faktor yang menentukan tingkat kepuasan konsumen. Semakin baik layanan yang diterima pelanggan, semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan. Kualitas pelayanan yang baik mampu memberikan nilai tambah bagi konsumen selama proses pembelian dan konsumsi produk (Ni'mah et al., 2023). Kondisi tersebut mendorong terbentuknya persepsi positif terhadap perusahaan yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan ialah salah satu faktor yang diperhatikan oleh konsumen dalam menilai pelayanan yang diberikan. Pemberian kesan positif kepada konsumen dapat meningkatkan tingkat kepuasan yang dirasakan (Sucipto, 2024). Prakoso et al., (2025) memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan menjadi salah satu aspek yang menentukan penilaian konsumen terhadap layanan yang diberikan perusahaan. konsumen cenderung memberikan penilaian yang lebih baik ketika pelayanan yang diberikan

mampu menunjukkan profesionalisme, ketepatan, dan perhatian terhadap kebutuhan konsumen.

Kompetensi Terhadap Kepuasan Konsumen Alfamart Di Kecamatan Wanasari Kabupaten Brebes.

Kompetensi karyawan terbukti memberikan kontribusi terhadap pembentukan kepuasan konsumen. Kemampuan dalam memahami produk, berkomunikasi, serta memberikan solusi yang tepat membuat pelanggan memperoleh pengalaman berbelanja yang lebih baik. Temuan ini dibuktikan melalui uji parsial (uji t) yang menghasilkan nilai t hitung $>$ t tabel ($19,486 > 1,966$) serta nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Atas dasar tersebut, dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima. Nilai koefisien regresi yang positif sebesar 0,275 menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Artinya, semakin baik kompetensi yang dimiliki karyawan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen Alfamart di Kecamatan Wanasari Kabupaten Brebes. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kompetensi karyawan menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan kepuasan konsumen. Ritel modern seperti Alfamart, karyawan merupakan pihak yang berhubungan langsung dengan konsumen. Kemampuan karyawan dalam memahami produk, memberikan informasi yang jelas, melayani transaksi dengan tepat, serta menunjukkan sikap kerja yang baik akan sangat menentukan pengalaman konsumen saat berbelanja. Apabila karyawan memiliki kompetensi yang baik, maka pelayanan yang diberikan akan lebih efektif, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan konsumen.

Robbins et al., (2020), kompetensi merupakan kemampuan untuk melaksanakan pekerjaan yang dapat dipengaruhi oleh kemampuan intelektual dan kemampuan fisik yang dimiliki. Kemampuan tersebut menjadi dasar bagi seseorang dalam menjalankan pekerjaannya secara efektif sesuai dengan tuntutan organisasi. Dalam konteks penelitian ini, karyawan yang kompeten akan lebih mampu menjalankan tugas pelayanan secara profesional, sehingga konsumen merasa lebih puas terhadap pelayanan yang diterima. Kompetensi mencakup sikap, pengetahuan, nilai, serta keterampilan yang tercermin dalam perilaku kerja secara konsisten di dalam organisasi (Srinivas R, 2021). Pendapat tersebut menunjukkan bahwa kompetensi tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis, tetapi juga mencakup sikap dan perilaku kerja karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Dengan demikian, karyawan Alfamart yang memiliki pengetahuan produk, keterampilan melayani, serta sikap ramah dan bertanggung jawab akan lebih mampu menciptakan pengalaman belanja yang positif bagi konsumen. Riono (2021) menyatakan bahwa kompetensi perlu dimiliki dan terus dikembangkan oleh setiap sumber daya manusia agar bertanggungjawab dengan baik secara optimal. Kepuasan konsumen terbentuk dari evaluasi konsumen terhadap kinerja layanan yang diterima. Kinerja layanan tersebut sangat dipengaruhi oleh kompetensi penyedia layanan, yang mencakup kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan dalam memberikan pelayanan (Rifa'I, 2023). Kompetensi yang tinggi akan meningkatkan kualitas pelayanan, meminimalkan kesalahan, serta menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan, sehingga berdampak pada meningkatnya kepuasan konsumen. Penelitian terdahulu yang tercantum dalam skripsi juga memperkuat hasil penelitian ini. Sahputra & Abizar,(2022) menemukan bahwa kompetensi karyawan signifikan serta berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Kompetensi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Malasari & Ovilini, 2026). Temuan tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kompetensi yang dimiliki karyawan, maka semakin besar pula kemungkinan konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Alfamart Di Kecamatan Wanasari Kabupaten Brebes.

Kinerja karyawan signifikan serta berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Alfamart di Kecamatan Wanasari, Kabupaten Brebes. Pada uji parsial (uji t) yang menghasilkan nilai t hitung $>$ t tabel ($17,147 > 1,966$) serta nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Atas dasar tersebut, dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_3 diterima. Nilai koefisien regresi yang positif sebesar 0,240 menunjukkan semakin optimal kinerja yang ditunjukkan oleh karyawan, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Karyawan memiliki peran secara langsung terhadap kegiatan operasional ritel, mulai dari membantu kebutuhan konsumen, memberikan informasi produk, melayani transaksi, hingga menyelesaikan keluhan. Apabila karyawan mampu bekerja dengan cepat, tepat, teliti, ramah, dan bertanggung jawab, maka konsumen akan merasa lebih nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diterima. Hasil penelitian tersebut didukung oleh Kristiana et al (2021) mengemukakan pentingnya kinerja karyawan dalam mendukung kemajuan perusahaan. Silaen et al., (2021) juga mengemukakan bahwa kinerja karyawan memiliki peran penting dalam mendukung kemajuan perusahaan. Kinerja yang baik akan memberikan kontribusi positif terhadap pencapaian tujuan perusahaan, sedangkan kinerja yang rendah dapat menghambat efektivitas operasional perusahaan.

Kinerja karyawan mencerminkan tingkat dedikasi dan komitmen dalam menjalankan tugas secara optimal, baik dari segi kualitas maupun kuantitas pekerjaan (Silaen et al., 2021). Penelitian menurut Anggitaningsih (2023), menjelaskan bahwa kemampuan karyawan dalam menyampaikan informasi mengenai spesifikasi dan fungsi produk secara jelas dan akurat menjadi salah satu faktor penting dalam membangun kepercayaan konsumen, yang pada akhirnya berperan dalam menciptakan kepuasan konsumen. Kinerja karyawan juga berkaitan erat dengan kualitas pelayanan yang diterima konsumen. Kinerja yang baik dapat tercermin dari kecepatan pelayanan, ketepatan dalam bekerja, keramahan, serta kemampuan menyelesaikan pekerjaan secara efektif. Hal ini sesuai dengan pendapat Dessler (2020) bahwa kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai individu dalam melaksanakan tugas sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Karyawan yang menunjukkan kinerja tinggi akan mampu memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan profesional, sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Kinerja memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa peningkatan kinerja yang didukung oleh kemampuan dan pengelolaan pengetahuan yang baik dapat menghasilkan pelayanan yang lebih berkualitas (Dessler, 2020). Kinerja yang optimal juga berkontribusi mengenai kualitas pelayanan yang diterima oleh konsumen. Gagasan penelitian terdahulu memperkuat hasil penelitian bahwa kinerja karyawan yang baik mampu mendukung terciptanya pelayanan yang berkualitas, sehingga konsumen merasa kebutuhan dan harapannya terpenuhi, yang pada akhirnya berdampak pada meningkatnya kepuasan konsumen. Hasil penelitian diperkuat oleh Kamala et al., (2022), Sholihah & Yani (2025), & Setiawan & Subarjo (2024) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja karyawan memiliki berpengaruh positif dan signifikan, baik secara parsial maupun simultan, terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kompetensi, dan Kinerja Karyawan Secara Simultan terhadap Kepuasan Konsumen Alfamart Di Kecamatan Wanasari Kabupaten Brebes.

Kualitas pelayanan, kompetensi, serta kinerja karyawan secara simultan berpengaruh signifikan serta positif terhadap kepuasan konsumen Alfamart di Kecamatan Wanasari, Kabupaten Brebes. Temuan ini dibuktikan melalui hasil uji F yang menunjukkan nilai F hitung $>$ F tabel ($540,854 > 2,627$) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga H_4 diterima. Hasil

tersebut mengindikasikan bahwa kepuasan konsumen tidak hanya ditentukan oleh satu faktor tunggal, melainkan oleh perpaduan beberapa aspek yang saling berkaitan dan mendukung. Kristiana et al., (2021) Kualitas pelayanan yang prima mampu membuat rasa nyaman bagi konsumen saat berbelanja. Kenyamanan ini diperkuat oleh kompetensi karyawan yang sigap membantu konsumen dalam memperoleh informasi serta solusi yang sesuai kebutuhan. Kinerja karyawan yang optimal memastikan proses pelayanan berjalan lebih cepat, tepat, dan efisien (Suryani et al., 2024). Ketika ketiga aspek ini diintegrasikan secara bersamaan, maka akan meningkatkan tingkat kepuasan konsumen secara lebih optimal.

Besarnya kontribusi bersama ini dipertegas oleh hasil *R Square* sebesar 0,804 yang berarti bahwa variasi kualitas pelayanan, kompetensi, serta kinerja karyawan mampu menjelaskan kepuasan konsumen sebesar 80,4%. Sementara itu, sisanya sebesar 19,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Kamala et al., (2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan, baik secara parsial maupun simultan, terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, Wele & Khuzaini (2024) memperkuat hasil penelitian bahwa kepuasan konsumen akan meningkat apabila perusahaan mampu mengelola pelayanan, kompetensi, dan kinerja karyawan secara terpadu. Kualitas pelayanan dan kinerja karyawan memiliki keterkaitan dengan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian tersebut mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan yang didukung oleh kinerja karyawan yang baik dapat memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, kepuasan konsumen tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor, tetapi oleh beberapa aspek yang saling mendukung dalam proses pelayanan.

KESIMPULAN

Kepuasan konsumen Alfamart di Kecamatan Wanasari dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, kompetensi, dan kinerja karyawan. Ketiga faktor tersebut memberikan kontribusi positif dalam membentuk pengalaman berbelanja konsumen. Oleh karena itu, peningkatan kemampuan karyawan, konsistensi pelayanan, dan evaluasi kinerja secara berkala perlu menjadi perhatian manajemen guna mempertahankan kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, S., Pamulang, U., Syahnego, S., & Pamulang, U. (2025). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Megamart Tangerang Selatan. 5(3), 609–621.
- Al Kutubi, J. M., & Setiyati, R. (2025). Pengaruh Service Quality dan Customer Perceived Value terhadap Customer Satisfaction Dimediasi oleh Trust". *Jurnal Riset Manajemen*, (Vol.3 No.1 (2025)).
- Alycia, C. P., Maharani, R., Ramdani, S. A., Wadud, A., & Silaningsih, E. (2024). Analisis Tingkat Pelayanan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen dengan Metode Importance Performance Analysis. *Karimah Tauhid*, 3(7), 7671–7688.
- Anggitaningsih, R. (2023). Pengaruh Keramahan Karyawan, Pemahaman tentang Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen pada Alfamart di Wilayah Kota Surabaya (Studi Kasus Perbandingan Model SEM Rekursif dan Non Rekursif). *Reinforce: Journal of Sharia Management*, 2(1), 1–17.
- Citra, D. A. N., & Wele, V. A. D. (2024). Pengaruh Kompetensi, Kualitas Pelayanan, dan Citra terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Kantor Pos Semolowaru Tengah Surabaya). 2–23.
- Damanik, E. O. P., Tambak, D. G. P., & Damanik, Y. R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Minimarket Alfamart di Jalan

- Asahan Pematangsiantar. *Jurnal Manajemen Sains Dan Organisasi*, 1(3).
<https://doi.org/https://doi.org/10.52300/jmso.v3i3.8230>
- Dessler, G. (2020). *Human Resource Management* (16th ed.). Pearson.
- Farawowan, F. F., Jimu, L., & others. (2026). Kompensasi, Kompetensi, Dan Semangat Kerja Karyawan: Studi Kuantitatif Pada Perusahaan Ritel. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 18(1), 234–237.
- Kamala, D., Dewi, N. P. Y. T., & Usadha Nyoman, D. (2022). Kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan PT. Jasa Marga Bali Tol. *Journal of Management & Business Equilibrium*, 8(1), 25. https://doi.org/10.47329/jurnal_mbe.v8i1.773
- Khojin, N., Muzaki, N. F., & Dewi Mulyani, I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Melalui Media Sosial Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Luang Waktu Coffee). In *Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Indonesia* (Vol. 1 No. 1)
- Kristiana, A., Syaifulloh, M., & Riono, S. B. (2021). Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan di RSU Islami Mutiara Bunda. *Value: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 16(1), 102–114.
- Malasari, D. D., & Ovilini, D. (2026). Pengaruh Kompetensi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Borneo Lintas Dunia. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan*, 5(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.55606/jimak.v5i2.6805>
- Ni'mah, S., Sucipto, H., & Kristiana, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Melalui Media Sosial terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Ala Cafe Banjarharjo) and Promotion via Social Media on Consumer Satisfaction (Case Studies on Ala Cafe Banjarharjo). In *JECMER: Journal of Economic, Management and Entrepreneurship Research* (Vol. 1, Number 4).
- Ningrum, N. S., & Budiani, M. S. (2022). Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen. *Character Jurnal Penelitian Psikologi*, 9(1).
- Nugroho, A. M., & Kurniawan, J. E. (2022). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen pada Toko Ritel Masa Pandemi Covid-19. 8, 39–49.
- Prakoso, I., Sucipto, H., Indriyani, A., & Ikhwan, S. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Ketersediaan Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perumda Air Minum Tirta Bahari Kota Tegal. 2(4), 676–695.
- Putri, A. R. (2025). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di unit usaha retail Kobantitar Mart. *Scientific Journal of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business*, 8(2), 584–593.
- Rifa'i, K. (2023). *Kepuasan Konsumen*. UIN KHAS Press.
- Riono, S. B. (2021). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Lakeisha.
- Riono, S. B., Syaifulloh, M., Setiawan, M. U. A., Zaman, M. B., Kristiana, A., Adita, M. D., Utami, S. N., Listyanto, M. E. D., Khotimah, K., Roni, I. S., & Dumadi, & M. H. S. (2025). *Manajemen dalam Perspektif Global: Konsep dan implementasi*. Marjinal.
- Robbins, P., S., Coulter, & Mary. (2020). *Management* (15th Edition, Global Edition) (15th ed.). Pearson Education.
- Sahputra, A. M., & Abizar, H. (2022). Pengaruh Kompetensi Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Manufaktur di Kota Serang. *Journal of Science, Technology, Education, and Mechanical Engineering*, 3(2).
<https://doi.org/https://doi.org/10.37304/jptm.v3i2.4154>
- Setiawan, A. A., & Subarjo, S. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan, dan Penetapan Harga terhadap Kepuasan Konsumen di Bengkel Marjan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(1).
<https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jptam.v8i1.12762>



- Sholihah, A. N. M., & Yani, D. A. (2025). Analisis Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Mitra Bangunan Dion Putra Wonogiri. *Business and Entrepreneurship Journal (BEJ)*, 6(2).
- Silaen, N. R., Syamsuriansyah, Chairunnisah, R., Sari, M. R., Mahriani, E., Tanjung, R., Triwardhani, D., Haerany, A., Masyruroh, A., Satriawan, D. G., Lestari, A. S., Arifudin, O., Rialmi, Z., & Putra, S. (2021). *Kinerja Karyawan*. Widina Bhakti Persada.
- Srinivas R, K. (2021). *Competency-Based Human Resource Management*. PHI Learning Private Limited.
- Sucipto, H. (2024). Pengaruh Promosi Penjualan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Caffe Jetto Brebes. *EKOMA : Jurnal Ekonomi*, 3(3), 176–186.
- Suryani, L., Afridah, N., & Riono, B. S. (2024). Pengaruh Produk, Harga, Tempat dan Promosi Pemasaran terhadap Keputusan Pembelian Batik Tegalan Mata Canting Kelurahan Bandung, Kota Tegal. *Journal of Management and Creative Business*, 2(4), 38–55. <https://doi.org/10.30640/jmcbus.v2i4.3177>
- Wele, V. A. D., & Khuzaini. (2024). Pengaruh kompetensi, kualitas pelayanan, dan citra terhadap kepuasan konsumen (Studi pada Kantor Pos Semolowaru Tengah Surabaya). *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 13(12).