

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil pengumpulan data yang berhasil diperoleh dan dikumpulkan oleh peneliti. Responden dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan gerai berformat modern dan gerai berformat tradisional yang berada di Yogyakarta.

Analisis data ini terdiri dari uji validitas dan reliabilitas, analisis persentase, analisis arimatic mean, serta analisis independent-sample T test.

#### A. Uji Validitas dan Reliabilitas

Dalam menganalisis kesahihan butir digunakan rumus *product moment* ( $r_{xy}$ ). Butir dikatakan valid bila  $r_{xy} > r$  tabel, dimana  $r$  tabel dengan taraf signifikansi 5 % dengan derajat kebebasan  $(DF) = N-2$ . Dalam penelitian ini menggunakan jumlah responden ( $N$ ) sebesar 100, sehingga  $100-2 = 98$   $r$  tabel mempunyai nilai sebesar 0,197. Jika dibandingkan dengan  $r_{xy}$  yang nilainya lebih besar maka semua butir dikatakan valid. Adapun kriteria yang digunakan dalam pengujian validitas dan reliabilitas pada penelitian adalah sebagai berikut:

1. Uji validitas butir: jika  $r$  hitung lebih besar daripada  $r$  tabel maka butir yang diuji dinyatakan valid
2. Uji reliabilitas: jika nilai cronbach's alpha lebih besar dari 0,600 maka instrumen penelitian dinyatakan reliabel.

Hasil uji validitas instrumen pada gerai berformat modern dapat dilihat pada Tabel 5.1 berikut.

**Tabel 5.1**  
**UJI VALIDITAS GERAJ BERFORMAT MODERN**

<b>ITEM</b>	<b>R HITUNG</b>	<b>R TABEL</b>	<b>KETERANGAN</b>
<b>Analisis Kualitas Interaksi</b>			
interaksi 1	0,692	0,197	Valid
interaksi 2	0,598	0,197	Valid
interaksi 3	0,624	0,197	Valid
interaksi 4	0,740	0,197	Valid
interaksi 5	0,730	0,197	Valid
interaksi 6	0,659	0,197	Valid
interaksi 7	0,575	0,197	Valid
<b>Analisis Kualitas Lingkungan Fisik</b>			
lingkungan 1	0,711	0,197	Valid
lingkungan 2	0,872	0,197	Valid
lingkungan 3	0,595	0,197	Valid
lingkungan 4	0,790	0,197	Valid
<b>Analisis Kualitas Hasil</b>			
hasil 1	0,877	0,197	Valid
hasil 2	0,871	0,197	Valid
hasil 3	0,884	0,197	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas pada gerai berformat modern di atas, nilai r hitung yang diperoleh untuk tiap item variabel Kualitas Interaksi, variabel Kualitas Lingkungan Fisik dan variabel Kualitas Hasil masing-masing lebih besar dari r tabel (0,197). Hal tersebut menunjukkan bahwa tiap item pada variabel Kualitas Interaksi, variabel Kualitas Lingkungan Fisik dan variabel Kualitas Hasil adalah valid dan dapat digunakan untuk penelitian.

Hasil uji validitas instrumen pada gerai berformat tradisional dapat dilihat pada Tabel 5.2 berikut.

**Tabel 5.2**  
**UJI VALIDITAS GERAI BERFORMAT TRADISIONAL**

ITEM	R HITUNG	R TABEL	KETERANGAN
<b>Analisis Kualitas Interaksi</b>			
interaksi 1	0,600	0,197	Valid
interaksi 2	0,646	0,197	Valid
interaksi 3	0,710	0,197	Valid
interaksi 4	0,763	0,197	Valid
interaksi 5	0,691	0,197	Valid
interaksi 6	0,637	0,197	Valid
interaksi 7	0,761	0,197	Valid
<b>Analisis Kualitas Lingkungan Fisik</b>			
lingkungan 1	0,602	0,197	Valid
lingkungan 2	0,874	0,197	Valid
lingkungan 3	0,816	0,197	Valid
lingkungan 4	0,691	0,197	Valid
<b>Analisis Kualitas Hasil</b>			
hasil 1	0,823	0,197	Valid
hasil 2	0,824	0,197	Valid
hasil 3	0,711	0,197	Valid

*Sumber: Data primer, diolah (2016)*

Berdasarkan hasil uji validitas pada gerai berformat tradisional di atas, nilai r hitung yang diperoleh untuk tiap item variabel Kualitas Interaksi, variabel Kualitas Lingkungan Fisik dan variabel Kualitas Hasil masing-masing lebih besar dari r tabel (0,197). Hal tersebut menunjukkan bahwa tiap item pada variabel Kualitas Interaksi, variabel Kualitas Lingkungan Fisik dan variabel Kualitas Hasil adalah valid dan dapat digunakan untuk penelitian.

Hasil uji reliabilitas instrumen pada gerai berformat modern dapat dilihat pada Tabel 5.3 berikut.

**Tabel 5.3**  
**UJI RELIABILITAS GERAJ BERFORMAT MODERN**

ITEM	Corrected Item Total Correlation	Cronbach's Alpha	KETERANGAN
<b>Analisis Kualitas Interaksi</b>			
interaksi 1	0,540	0,786	Reliabel
interaksi 2	0,447		
interaksi 3	0,467		
interaksi 4	0,597		
interaksi 5	0,601		
interaksi 6	0,502		
interaksi 7	0,422		
<b>Analisis Kualitas Lingkungan Fisik</b>			
lingkungan 1	0,472	0,733	Reliabel
lingkungan 2	0,737		
lingkungan 3	0,373		
lingkungan 4	0,549		
<b>Analisis Kualitas Hasil</b>			
hasil 1	0,745	0,843	Reliabel
hasil 2	0,724		
hasil 3	0,687		

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada gerai berformat modern di atas, nilai *Cronbach's Alpha* yang diperoleh untuk variabel Kualitas Interaksi, variabel Kualitas Lingkungan Fisik dan variabel Kualitas Hasil masing-masing lebih besar dari 0,600. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel Kualitas Interaksi, variabel Kualitas Lingkungan Fisik dan variabel Kualitas Hasil adalah reliabel dan instrumen dapat digunakan untuk penelitian.

Hasil uji reliabilitas instrumen pada gerai berformat tradisional dapat dilihat pada Tabel 5.4 berikut.

**Tabel 5.4**  
**UJI RELIABILITAS GERAJ BERFORMAT TRADISIONAL**

ITEM	Corrected Item Total Correlation	Cronbach's Alpha	KETERANGAN
Analisis Kualitas Interaksi			
interaksi 1	0,425	0,808	Reliabel
interaksi 2	0,494		
interaksi 3	0,546		
interaksi 4	0,653		
interaksi 5	0,561		
interaksi 6	0,508		
interaksi 7	0,666		
Analisis Kualitas Lingkungan Fisik			
lingkungan 1	0,378	0,721	Reliabel
lingkungan 2	0,659		
lingkungan 3	0,702		
lingkungan 4	0,430		
Analisis Kualitas Hasil			
hasil 1	0,522	0,688	Reliabel
hasil 2	0,607		
hasil 3	0,401		

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada gerai berformat tradisional di atas, nilai *Croncach's Aplha* yang diperoleh untuk variabel Kualitas Interaksi, variabel Kualitas Lingkungan Fisik dan variabel Kualitas Hasil masing-masing lebih besar dari 0,600. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel Kualitas Interaksi, variabel Kualitas Lingkungan Fisik dan variabel Kualitas Hasil adalah reliabel dan instrumen dapat digunakan untuk penelitian.

#### **A. Analisis Persentase**

Analisis presentase ini digunakan untuk mengetahui karakteristik responden yang telah ditentukan dimana responden berumur minimal 15 tahun dan berada di wilayah Yogyakarta dan sekitarnya. Karakteristik responden disusun berdasarkan hasil jawaban dari pertanyaan identitas responden yang telah diisi yang terdiri dari jenis kelamin, usia, dan

pekerjaan responden saat mengunjungi gerai berformat modern dan gerai berformat tradisional.

**Tabel 5.5**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

L/P	Jumlah	Presentase
Laki-laki	58	58%
Perempuan	42	42%
Total	100	100%

*Sumber : Data primer, diolah (2016)*

Berdasarkan karakteristik jenis kelamin, dapat diketahui responden laki-laki sebanyak 58 orang (58%) dan responden perempuan sebanyak 42 orang (42%). Jadi dapat disimpulkan mayoritas responden yang menjadi objek penelitian ini berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 58 orang (58%).

**Tabel 5.6**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Rentang usia	Jumlah	Persentase
16-20 th	41	41%
21-25 th	52	52%
26-30 th	7	7%
>=31 th	0	0%

*Sumber: Data primer, diolah (2016)*

Dari hasil jawaban responden, dapat diketahui bahwa usia antara 16 sampai dengan 20 tahun sebanyak 41 orang (41%), responden dengan usia antara 21 sampai dengan 25 tahun sebanyak 52 orang (52%), responden dengan usia antara 26 sampai dengan 30 tahun sebanyak 7 orang (7%), lalu tidak ditemukan responden dengan usia lebih dari sama dengan 31 tahun. Sehingga dapat disimpulkan mayoritas responden yang menjadi objek dalam penelitian ini berusia 21 sampai dengan 25 tahun.

**Tabel 4.7**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase</b>
Pegawai Negeri	0	0%
Pegawai Swasta	8	8%
Wiraswasta	15	15%
Pelajar/Mahasiswa	77	77%
Total Responden	100	100%

*Sumber : Data primer, diolah (2016)*

Dari tabel karakteristik responden berdasarkan pekerjaan diketahui bahwa tidak ditemukan responden yang berprofesi sebagai pegawai negeri, sedangkan responden dengan pekerjaan sebagai pegawai swasta terdapat sebanyak 8 orang (8%), wiraswasta sebanyak 15 orang (15%), dan pelajar/ mahasiswa sebanyak 77 orang (77%). Maka dapat disimpulkan mayoritas responden berstatus sebagai pelajar/mahasiswa dengan jumlah sebanyak 77 orang

**B. Analisis Aritmatic Mean**

Analisis ini bersifat urain dari hasil kuesioner yang dibagikan kepada responden. Jawaban-jawaban yang telah diberikan responden melalui kuesioner yang dibagikan, dihitung rata-rata pada masing-masing variabel yang diteliti, yaitu Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan Fisik dan Kualitas Hasil. Hasil rerata tersebut kemudian dideskripsikan termasuk dalam kategori Sangat Baik (4,20-5,00), Baik (3,40-4,19), Cukup Baik (2,60-3,39), Buruk (1,80-2,59), dan Sangat Buruk (1,00-1,79). Hasil analisis pada gerai berformat modern dapat dilihat pada Tabel 5.8.

**Tabel 5.8****Analisis Aritmatic Mean Gerai Berformat Modern**

<b>Item</b>	<b>Rerata</b>	<b>Keterangan</b>
<b>Kualitas Interaksi</b>		
interaksi 1	3,52	Baik
interaksi 2	3,77	Baik
interaksi 3	3,81	Baik
interaksi 4	3,84	Baik
interaksi 5	3,42	Baik
interaksi 6	3,74	Baik
interaksi 7	3,28	Cukup Baik
<b>Rerata</b>	<b>3,63</b>	<b>Baik</b>
<b>Kualitas Lingkungan Fisik</b>		
lingkungan 1	3,57	Baik
lingkungan 2	3,61	Baik
lingkungan 3	3,8	Baik
lingkungan 4	3,94	Baik
<b>Rerata</b>	<b>3,73</b>	<b>Baik</b>
<b>Kualitas Hasil</b>		
hasil 1	3,63	Baik
hasil 2	3,67	Baik
hasil 3	3,73	Baik
<b>Rerata</b>	<b>3,68</b>	<b>Baik</b>

Tabel 4.8 di atas menunjukkan rerata yang diperoleh tiap item pernyataan serta rerata tiap variabel pada gerai berformat modern. Pada variabel Kualitas Interaksi, diketahui bahwa dari 7 item pernyataan, 6 diantaranya termasuk dalam kategori baik, karena memiliki rerata yang berada di rentang 3,40-4,19. Namun, terdapat 1 item yang termasuk dalam kategori cukup baik karena berada di rentang 2,60-3,39, yaitu item 7. Jika dilihat secara keseluruhan, variabel Kualitas Interaksi memiliki rerata sebesar 3,63 yang masuk dalam kategori baik. Pada variabel Kualitas Lingkungan Fisik, diketahui bahwa dari 4 item pernyataan, keempatnya termasuk dalam kategori baik, karena memiliki rerata yang berada di rentang 3,40-4,19. Jika dilihat secara keseluruhan, variabel Kualitas Interaksi memiliki rerata sebesar 3,73 yang masuk dalam kategori baik. Pada variabel Kualitas Hasil, diketahui bahwa dari 3 item



pernyataan, ketiganyatermasuk dalam kategori baik, karena memiliki rerata yang berada di rentang 3,40-4,19. Jika dilihat secara keseluruhan, variabel Kualitas Interaksi memiliki rerata sebesar 3,68 yang masuk dalam kategori baik.

**Tabel 5.9**  
**Analisis Aritmatic Mean Gerai Berformat Tradisional**

<b>Item</b>	<b>Rerata</b>	<b>Keterangan</b>
<b>Kualitas Interaksi</b>		
interaksi 1	3,11	Cukup Baik
interaksi 2	3,18	Cukup Baik
interaksi 3	3,11	Cukup Baik
interaksi 4	2,97	Cukup Baik
interaksi 5	3,05	Cukup Baik
interaksi 6	3,23	Cukup Baik
interaksi 7	3,08	Cukup Baik
<b>Rerata</b>	3,10	Cukup Baik
<b>Kualitas Lingkungan Fisik</b>		
lingkungan 1	3,32	Cukup Baik
lingkungan 2	2,98	Cukup Baik
lingkungan 3	3,33	Cukup Baik
lingkungan 4	3,08	Cukup Baik
<b>Rerata</b>	3,18	Cukup Baik
<b>Kualitas Hasil</b>		
hasil 1	3,19	Cukup Baik
hasil 2	3,43	Baik
hasil 3	2,94	Cukup Baik
<b>Rerata</b>	3,19	Cukup Baik

Tabel 5.9 di atas menunjukkan rerata yang diperoleh tiap item pernyataan serta rerata tiap variabel pada gerai berformat tradisional. Pada variabel Kualitas Interaksi, diketahui bahwa dari 7 item pernyataan, ketujuhnya termasuk dalam kategori cukup baik, karena memiliki rerata yang berada di rentang 2,60-3,39. Jika dilihat secara keseluruhan, variabel Kualitas Interaksi memiliki rerata sebesar 3,10 yang masuk dalam kategori cukup baik. Pada variabel Kualitas Lingkungan Fisik, diketahui bahwa dari 4 item pernyataan, keempatnya termasuk dalam kategori cukup baik, karena memiliki rerata yang berada di rentang 2,60-

3,39. Jika dilihat secara keseluruhan, variabel Kualitas Interaksi memiliki rerata sebesar 3,73 yang masuk dalam kategori baik. Pada variabel Kualitas Hasil, diketahui bahwa dari 3 item pernyataan, dua item diantaranya termasuk dalam kategori cukup baik, karena memiliki rerata yang berada di rentang 3,40-4,19, sedangkan satu item lainnya termasuk dalam kategori baik. Jika dilihat secara keseluruhan, variabel Kualitas Interaksi memiliki rerata sebesar 3,19 yang masuk dalam kategori cukup baik.

### C. Uji Beda Independent sample t-test

Uji beda Independent sample t-test disini untuk melihat apakah terdapat perbedaan rata-rata signifikan berdasar persepsi yang berkunjung pada gerai berformat modern dan gerai berformat tradisional. Hasil uji beda independet t test tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.10.

**Tabel 5.10**  
**Independent sample t-test**

Variabel	Gerai	Mean	Mean Difference	t hitung	Sig
Kualitas Interaksi	Modern	3,6251	0,51960	7,062	0,000
	Tradisional	3,1055			
Kualitas Lingkungan Fisik	Modern	3,7300	0,55250	6,220	0,000
	Tradisional	3,1775			
Kualitas Hasil	Modern	3,6764	0,48860	4,887	0,000
	Tradisional	3,1878			

Sumber : data primer, diolah (2016)

Pada variabel Kualitas Interaksi antara gerai berformat modern dan gerai berformat tradisional dengan masing-masing mean 3,6251 dan 3,1055 terdapat selisih sebesar 0,51960. Nilai t hitung yang diperoleh sebesar 7,062 dengan signifikansi sebesar 0,000. Hal tersebut berarti pada kualitas interaksi ini terdapat perbedaan yang signifikan antara gerai berformat modern dengan gerai berformat tradisional, dimana gerai berformat modern lebih unggul kualitas interaksinya.

Pada variabel Kualitas Lingkungan Fisik antara gerai berformat modern dan gerai berformat tradisional dengan masing-masing mean 3,7300 dan 3,1775 terdapat selisih sebesar 0,55250. Nilai t hitung yang diperoleh sebesar 6,220 dengan signifikansi sebesar 0,000. Hal tersebut berarti pada Kualitas Lingkungan Fisik ini terdapat perbedaan yang signifikan antara gerai berformat modern dengan gerai berformat tradisional, dimana gerai berformat modern lebih unggul kualitas lingkungannya.

Pada variabel Kualitas Hasil antara gerai berformat modern dan gerai berformat tradisional dengan masing-masing mean 3,6764 dan 3,1878 terdapat selisih sebesar 0,48860. Nilai t hitung yang diperoleh sebesar 4,887 dengan signifikansi sebesar 0,000. Hal tersebut berarti pada Kualitas Hasil ini terdapat perbedaan yang signifikan antara gerai berformat modern dengan gerai berformat tradisional, dimana gerai berformat modern lebih unggul kualitas hasilnya.

## **A. Pembahasan**

### **1. Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan di Gerai Berformat Tradisional**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari rerata yang diperoleh untuk Kualitas Interaksi sebesar 3,10, nilai tersebut termasuk pada kategori Cukup Baik. Rerata yang diperoleh untuk Kualitas Lingkungan Fisik sebesar 3,18, nilai tersebut termasuk pada kategori Cukup Baik. Rerata yang diperoleh untuk Kualitas Hasil sebesar 3,19, nilai tersebut termasuk pada kategori Cukup Baik. Hal tersebut berarti bahwa Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan Fisik dan Kualitas Hasil yang diberikan oleh gerai berformat tradisional berdasarkan persepsi pelanggan cukup baik.

Kualitas interaksi berhubungan erat dengan proses pelayanan terhadap pelanggannya. Interaksi ini dapat ditunjukkan dengan sikap staf dalam memberikan pelayanan kepada setiap pelanggannya. Pelayanan yang diberikan berdasarkan keahlian yang dimiliki. Berdasarkan hasil penelitian, pelanggan merasa bahwa sikap yang ditunjukkan staf dalam memberikan

pelayanan yang cukup baik, artinya staf menunjukkan sikap yang ramah, meskipun terkadang tidak disertai dengan senyum, dalam melayani pelanggan. Staf juga memberikan pelayanan yang cukup baik, artinya cukup cekatan dalam memberikan pelayanan, namun terkadang pelanggan harus menunggu karena barang yang diinginkan belum tertakar.

Kualitas lingkungan terkait dengan keadaan gerai secara fisik, baik lingkungan sekitar, desain interior, serta faktor sosial. Berdasarkan hasil penelitian, gerai berformat tradisional memiliki rak penyimpanan barang yang sudah tertata rapi, namun sebagian gerai tersebut belum bebas dari debu, karena beberapa produk, khususnya yang jarang disentuh, tertutup oleh debu. Selain itu, pelanggan dapat melihat berbagai produk yang dijual di gerai melalui etalase yang digunakan. Sebagian gerai berformat tradisional juga kurang menyediakan ruang yang cukup luas antara rak yang satu dengan rak yang lain, sehingga jika terdapat pelanggan yang saling berpapasan harus memiringkan badan atau merapatkan badan ke rak barang agar pelanggan lain tersebut dapat lewat.

Kualitas hasil terkait dengan apa yang diperoleh pelanggan ketika proses produksi maupun interaksi yang terjadi antara pelanggan dengan staf gerai. Kualitas ini dapat ditunjukkan dengan waktu tunggu untuk memperoleh produk, kualitas produk itu sendiri, dan pengalaman yang diperoleh. Beberapa gerai berformat tradisional sebagian hanya memiliki satu staf atau dalam jumlah yang sedikit, serta terdapat beberapa produk yang harus diambilkan oleh staf, sehingga pelanggan harus menunggu untuk mendapatkan produk maupun pelayanan. Pelanggan juga harus menunggu/mengantri dalam melakukan pembayaran, karena keterbatasan jumlah staf, dan juga alat hitung yang digunakan yaitu kalkulator ataupun ada yang masih menghitung secara manual.

## **2. Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan di Gerai Berformat Modern**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari rerata yang diperoleh untuk Kualitas Interaksi sebesar 3,63, nilai tersebut termasuk pada kategori Baik. Rerata yang diperoleh untuk Kualitas Lingkungan Fisik sebesar 3,73, nilai tersebut termasuk pada kategori Baik. Rerata yang diperoleh untuk Kualitas Hasil sebesar 3,68, nilai tersebut termasuk pada kategori Baik. Hal tersebut berarti bahwa Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan Fisik dan Kualitas Hasil yang diberikan oleh gerai berformat tradisional berdasarkan persepsi pelanggan baik.

Berdasarkan hasil penelitian, pelanggan merasa bahwa sikap yang ditunjukkan staf dalam memberikan pelayanan termasuk baik, artinya staf menunjukkan sikap yang ramah dalam melayani pelanggan, dan disertai dengan senyum serta salam bagi pelanggan yang baru saja masuk ke gerai. Staf juga memberikan pelayanan yang baik, artinya cekatan dalam memberikan pelayanan. Staf yang ada juga sering lebih dari satu, sehingga pelayanannya juga lebih cepat. Selain itu, staf yang ada dapat menjawab pertanyaan pelanggan dengan baik dan cepat saat stok barang yang ada habis, maupun pelanggan sedang mencari suatu produk namun belum menemukannya, serta mengambilkannya sebagai bentuk pelayanan yang prima. Staf juga menawarkan berbagai promo yang sedang diadakan oleh gerai, sehingga pelanggan dapat mengetahui promo tersebut, serta dapat menentukan sendiri promo mana yang akan dipilih.

Berdasarkan hasil penelitian, gerai berformat modern ini memiliki rak penyimpanan barang yang sudah tertata rapi, dan sebagian besar telah terbebas dari debu, karena gerai dilengkapi dengan pendingin ruangan (AC). Pendingin ruangan tersebut selain dapat mengurangi debu yang ada di dalam gerai, juga dapat membuat pelanggan merasa nyaman dalam memilih produk yang diinginkan dan dibutuhkan. Selain itu, pelanggan dapat melihat, memilih dan mengambil sendiri berbagai produk yang dijual di gerai karena produk tersusun

rapi di rak maupun di lemari pendingin kaca. Jarak antara rak yang satu dengan rak yang lain di gerai berformat tradisional menyediakan ruang yang cukup luas, sehingga pelanggan yang saling berpapasan tidak perlu merapatkan badan ke rak barang agar pelanggan lain tersebut dapat lewat.

Gerai berformat modern mayoritas memiliki staf lebih dari satu, sehingga pelayanan yang diberikan dapat lebih cepat dan prima. Pada gerai berformat modern membebaskan pelanggan untuk mengambil sendiri produk yang dibutuhkan dan diinginkan, sehingga pelanggan merasa lebih leluasa dalam memilih produk yang sesuai. Pelanggan juga tidak harus menunggu/mengantri terlalu lama dalam melakukan pembayaran, karena biasanya di gerai berformat modern tidak hanya menyediakan satu kasir. Selain itu, gerai juga menggunakan alat bantu penghitung, seperti komputer yang telah diprogram, sehingga penghitungan biaya yang harus dibayarkan oleh pelanggan dapat lebih cepat diketahui, serta jumlah kembalian yang diperoleh juga dapat diketahui karena adanya struk pembayaran yang diberikan kepada pelanggan sebagai bukti transaksi. Bukti transaksi ini membuat pelanggan lebih percaya dengan perhitungan biaya.

### **3. Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Gerai Berformat Tradisional dan Modern**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Interaksi memperoleh nilai t hitung sebesar 7,062 dengan signifikansi sebesar 0,000, artinya Kualitas Interaksi antara gerai berformat tradisional dan gerai berformat modern memiliki perbedaan yang signifikan. Kualitas Lingkungan Fisik memperoleh nilai t hitung sebesar 6,220 dengan signifikansi sebesar 0,000, artinya Kualitas Lingkungan Fisik antara gerai berformat tradisional dan gerai berformat modern memiliki perbedaan yang signifikan. Kualitas Hasil memperoleh nilai t hitung sebesar 4,887 dengan signifikansi sebesar 0,000, artinya Kualitas Hasil antara gerai berformat tradisional dan gerai berformat modern memiliki perbedaan yang signifikan.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang ditunjukkan pelanggan terkait kualitas pelayanan yang diberikan gerai modern maupun tradisional secara signifikan berbeda. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pada kualitas pelayanan di gerai berformat modern lebih tinggi dibanding dengan kualitas pelayanan berformat tradisional. Hal tersebut ditunjukkan dengan perbedaan rerata yang diperoleh sebesar 0,51960 pada kualitas interaksi, 0,55250 pada kualitas lingkungan fisik, dan 0,48860 pada kualitas hasil dimana gerai berformat modern lebih tinggi.

Tingginya rerata kepuasan pelanggan terhadap gerai berformat modern dibanding gerai berformat tradisional dapat dikarenakan staf memiliki sikap dan perilaku yang lebih baik. Staf gerai modern terlihat lebih ramah dan sopan dalam menyambut kedatangan pelanggan, memberikan pelayanan yang cepat tanggap bagi pelanggan yang memerlukan bantuan mencari produk, serta menjawab pertanyaan pelanggan dengan cepat dan tepat. Staf juga menanyakan terlebih dahulu jika kembalian pelanggan ingin disumbangkan atau diambil.

Fasilitas yang digunakan gerai berformat modern juga lebih modern. Fasilitas yang digunakan membuat pelanggan merasa nyaman dalam melihat, memilih dan mengambil sendiri produk yang diinginkan. Fasilitas tersebut seperti alat pendingin ruangan (AC) sehingga produk yang terpajang tidak mudah terkena debu, lemari pendingin berkaca sehingga pelanggan dapat melihat produk-produk apa saja yang berada dalam lemari tersebut. Rak-rak yang digunakan juga tertata rapi dengan jarak yang cukup luas, sehingga pelanggan tidak berdesakan dalam memilih produk. Penghitungan biaya yang harus dibayarkan pelanggan dilakukan dengan menggunakan komputer serta prin khusus untuk mencetak struk transaksi, sehingga jumlah biaya, uang yang dibayarkan serta kembaliannya tercantum dalam struk tersebut. Ruang terlihat lebih bersih dan rapi di gerai berformat modern dibanding gerai berformat tradisional.

Kenyamanan dalam membeli produk menjadi hal utama yang diusung oleh setiap gerai, khususnya gerai berformat modern. Hal tersebut ditunjukkan dengan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan gerai. Persepsi pelanggan terhadap kualitas lingkungan hasil, menilai gerai berformat modern bagus sehingga pelanggan merasa mendapatkan pengalaman yang baik saat berkunjung. Berbeda dengan yang dialami pelanggan gerai berformat tradisional, pelanggan menilai paling bagus dengan kategori baik pada kualitas hasil yaitu barang yang di jual sesuai dengan harapan pelanggan.