

Pengaruh Fasilitas, Tata Ruang dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan pada Optik Crystal Medan

Maria Tio Kasih Sitorus Pane¹, Desy Irana Dewi Lubis²

^{1,2} Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma Medan, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh fasilitas, tata ruang, dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Optik Crystal Medan. Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sampel 42 pelanggan, data dikumpulkan melalui survei menggunakan kuesioner Likert. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa fasilitas, tata ruang, dan kompetensi pegawai secara signifikan mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Penelitian ini memberikan wawasan penting bagi manajemen optik untuk meningkatkan infrastruktur, desain ruang, dan pengembangan karyawan guna meningkatkan kepuasan pelanggan dan kompetitivitas perusahaan dalam industri optik.

Kata Kunci: Fasilitas, Tata Ruang, Kompetensi Pegawai

Abstract

This research aims to explore the influence of facilities, spatial arrangement, and employee competence on service quality at Optik Crystal Medan. Employing a quantitative approach with a sample of 42 customers, data were collected through a Likert-scale questionnaire survey. Multiple linear regression analysis results indicate that facilities, spatial arrangement, and employee competence significantly affect customers' perceptions of service quality. This study provides valuable insights for optician management to enhance infrastructure, spatial design, and employee development to improve customer satisfaction and company competitiveness in the optical industry.

Keywords: Facilities, Spatial Arrangement, Employee Competence

Copyright (c) 2024 Desy Irana Dewi Lubis

✉ Corresponding author:

Email Address: iranawie27@gmail.com

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan merupakan elemen penting dalam industri jasa, termasuk sektor optik. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas, serta berdampak positif pada reputasi perusahaan (Kotler & Keller, 2016). Sektor optik memiliki peran penting dalam kesehatan mata masyarakat, sehingga kualitas pelayanan yang baik sangat dibutuhkan untuk memastikan pelanggan mendapatkan pemeriksaan dan produk yang tepat. Dalam konteks ini, pelayanan yang berkualitas tidak hanya terbatas pada aspek teknis, tetapi juga mencakup aspek interpersonal antara pegawai dan pelanggan (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2018).

Fasilitas merupakan salah satu aspek yang berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Fasilitas yang memadai dapat menciptakan lingkungan yang nyaman dan mendukung proses pelayanan. Fasilitas mencakup ruang tunggu, peralatan pemeriksaan, dan kelengkapan produk yang tersedia. Penelitian menunjukkan bahwa fasilitas yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan (Harris & Ezech, 2008).

Tata ruang juga memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Tata ruang yang baik dapat menciptakan alur pelayanan yang efisien dan nyaman bagi pelanggan. Hal ini mencakup penataan ruang tunggu, ruang pemeriksaan, dan area display produk (Wakefield & Blodgett, 1996). Penataan ruang yang efektif dapat mengurangi waktu tunggu pelanggan dan meningkatkan pengalaman mereka saat berinteraksi dengan layanan yang disediakan.

Kompetensi pegawai adalah faktor lain yang sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Pegawai yang kompeten dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, mulai dari komunikasi yang efektif hingga keterampilan teknis dalam pemeriksaan mata dan rekomendasi produk (Ladhari, 2019). Kompetensi ini meliputi pengetahuan tentang produk, kemampuan menggunakan peralatan, dan keterampilan interpersonal.

Optik Crystal Medan adalah salah satu penyedia layanan optik terkemuka di Medan yang telah beroperasi selama lebih dari satu dekade. Dengan pengalaman yang panjang, Optik Crystal Medan berkomitmen untuk menyediakan layanan optik yang terbaik bagi pelanggannya. Perusahaan ini menawarkan berbagai produk optik, mulai dari kacamata, lensa kontak, hingga peralatan pemeriksaan mata yang modern. Namun, seiring dengan peningkatan persaingan di industri ini, Optik Crystal Medan perlu terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar tetap kompetitif dan memenuhi ekspektasi pelanggan.

Fasilitas di konteks Optik Crystal Medan yang lengkap dan terawat dengan baik akan membuat pelanggan merasa dihargai dan diprioritaskan. Misalnya, ketersediaan berbagai jenis kacamata dan lensa kontak dengan kualitas tinggi serta penataan produk yang menarik dapat meningkatkan minat beli pelanggan. Selain itu, fasilitas yang memadai juga memungkinkan pegawai untuk bekerja lebih efisien dan efektif, yang pada akhirnya berdampak positif pada pelayanan yang diberikan.

Selain itu, Optik Crystal Medan perlu memperhatikan penataan ruang untuk memastikan bahwa pelanggan merasa nyaman dan mendapatkan pelayanan yang cepat dan efisien. Tata ruang yang baik dapat menciptakan alur pelayanan yang lebih teratur dan mengurangi waktu tunggu pelanggan, yang sangat penting dalam meningkatkan pengalaman pelanggan. Penataan ruang tunggu yang nyaman dengan kursi yang cukup dan area bermain anak-anak dapat membuat pelanggan merasa lebih santai selama menunggu. Selain itu, penempatan ruang pemeriksaan yang strategis dan mudah diakses dapat mempercepat proses pelayanan, sehingga pelanggan tidak perlu berjalan jauh atau menunggu terlalu lama. Area display produk yang tertata rapi dan mudah dijangkau juga memungkinkan pelanggan untuk melihat dan memilih produk dengan lebih mudah, meningkatkan kepuasan dan pengalaman berbelanja mereka.

Kompetensi pegawai adalah faktor lain yang sangat berpengaruh di Optik Crystal Medan. Pegawai yang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam bidang optometri dan layanan pelanggan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan efektif. Kompetensi ini meliputi kemampuan teknis

dalam menggunakan peralatan pemeriksaan mata, pengetahuan tentang berbagai jenis lensa dan kacamata, serta keterampilan dalam memberikan rekomendasi produk yang sesuai dengan kebutuhan masing-masing pelanggan. Selain itu, keterampilan interpersonal yang baik, seperti komunikasi yang jelas, empati, dan kemampuan untuk menangani keluhan pelanggan dengan profesionalisme, juga sangat penting. Pegawai yang kompeten tidak hanya dapat melakukan pemeriksaan mata dengan akurasi tinggi tetapi juga dapat memberikan penjelasan yang mudah dipahami kepada pelanggan tentang hasil pemeriksaan dan pilihan produk yang tersedia

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan peneliti, maka peneliti tertarik untuk membuat sebuah penelitian yang berjudul “Pengaruh Fasilitas, Tata Ruang dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan pada Optik Crystal Medan”.

METODE PENELITIAN

Data kuantitatif merupakan data berupa angka yang membutuhkan analisis serta pengolahan data bagi peneliti. Data kuantitatif dalam penelitian ini yaitu rekapitulasi skor kuesioner terhadap fasilitas (X1), tata ruang (X2) dan kompetensi karyawan (X3) terhadap kualitas pelayanan di Optik Crystal Medan.

Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Menurut Sugiyono (2015:38) data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer dapat diperoleh melalui cara menyebarkan angket atau kuisisioner kepada responden. Sedangkan data sekunder merupakan data yang tidak langsung memberikan data. Contohnya berupa laporan, buku, jurnal penelitian dan artikel yang berkaitan dengan masalah penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Asumsi Klasik

A. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengevaluasi apakah distribusi residual dalam model regresi dapat dianggap mendekati distribusi normal. Keputusan berdasarkan uji normalitas biasanya dilakukan dengan mempertimbangkan nilai asymp.sig yang lebih besar dari 0.05.

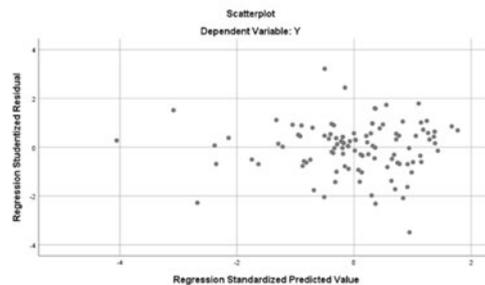
Tabel 1. Uji Normalitas

	Unstandardized Residual
N	42
Test Statistic	.068
Asymp. Sig. (2-tailed)	.100

Berdasarkan hasil uji normalitas Kolmogorov-Smirnov yang ditampilkan, dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal dikarenakan p-value adalah 0.100 > 0.05

B. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menentukan apakah variasi dalam residual antar pengamatan dalam model regresi konsisten atau tidak. Homoskedastisitas terjadi ketika varians residual tetap atau sama di seluruh rentang nilai prediktor, sementara heteroskedastisitas mengindikasikan variasi varians residual yang tidak konstan. Menurut Ghozali (2020), model regresi yang dianggap baik adalah yang menunjukkan homoskedastisitas, di mana tidak terdapat tanda-tanda heteroskedastisitas.



Gambar 1. Uji Heteroskedastisitas

Sehingga dapat disimpulkan bahwa homoskedastisitas terdapat pada data sampel ini. Hal ini menunjukkan bahwa varians dari residual dalam model regresi tidak berbeda secara signifikan di antara pengamatan-pengamatan yang berbeda. Keberadaan homoskedastisitas menjamin bahwa asumsi dasar dalam analisis regresi, yaitu bahwa varians residual konstan, dapat dipenuhi, sehingga interpretasi hasil analisis regresi dapat dianggap lebih konsisten dan valid.

C. Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas bertujuan untuk mengevaluasi apakah terdapat korelasi yang signifikan antara variabel independen dalam model regresi. Menurut Ghozali (2013), model regresi yang dianggap baik seharusnya tidak menunjukkan adanya korelasi yang kuat antar variabel independen, yang dapat mengindikasikan adanya masalah multikolinearitas. Untuk mendeteksi keberadaan multikolinearitas, dapat dilihat dari nilai toleransi dan kebalikannya, yaitu variance inflation factor (VIF). Jika nilai toleransi lebih dari 10 persen dari nilai VIF kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi.

Tabel 2. Uji Multikolinearitas

z	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
X1	.639	2.398
X2	.721	1.963
X3	.850	1.470

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas yang ditampilkan, dapat disimpulkan bahwa data tidak memiliki multikolinearitas antar variabel karena nilai tolerance diatas 0.1 dan nilai VIF dibawah 10.

Uji Regresi Linear Berganda

Tabel berikut ini merupakan hasil uji linear berganda dari penelitian ini:

Tabel 3. Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
	B	Std. Error	Beta	
1 (Constant)	4.203	1.043		3.140
X1	.130	.138	.240	2.158
X2	.189	.255	.289	2.148
X3	.421	.104	.176	2.269

Berdasarkan data diatas maka persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + e$$

$$Y = 4,203 + 0,130x_1 + 0,189x_2 + 0,421x_3 + e$$

Berdasarkan persamaan regresi linier dapat diketahui bahwa:

1. Nilai regresi pada variabel fasilitas (X1) sebesar 0.130 yang berarti bahwa setiap kenaikan variabel fasilitas sebanyak 1 satuan yang artinya akan menyebabkan kualitas pelayanan meningkat sebanyak 0.130. Hal ini menyatakan bahwa setiap satuan variabel fasilitas memiliki kontribusi pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.
2. Nilai regresi pada variabel tata ruang (X2) sebesar 0.189 yang berarti bahwa setiap kenaikan variabel tata ruang sebanyak 1 satuan yang artinya akan menyebabkan kualitas pelayanan meningkat sebanyak 0.189. Hal ini menyatakan bahwa setiap satuan variabel tata ruang memiliki kontribusi pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.
3. Nilai regresi pada variabel kompetensi pegawai (X3) sebesar 0.421 yang berarti bahwa setiap kenaikan variabel kompetensi pegawai sebanyak 1 satuan yang artinya akan menyebabkan kualitas pelayanan meningkat sebanyak 0.421. Hal ini menyatakan bahwa setiap satuan variabel kompetensi pegawai memiliki kontribusi pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

Uji Hipotesis

A. Uji Hipotesis F

Menurut Ghozali (2013), uji statistik F digunakan untuk mengevaluasi apakah terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel independen terhadap variabel dependen dalam model regresi. Keputusan berdasarkan uji F didasarkan pada nilai p-value yang dihasilkan. Jika nilai p-value dari uji F kurang dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Sebaliknya, jika nilai p-value lebih besar dari 0,05, maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel independen terhadap variabel dependen dalam model regresi. Dengan demikian, uji F memberikan landasan statistik untuk menilai kekuatan hubungan antara variabel-variabel dalam model regresi.

Tabel 4. Uji F ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	32.067	3	10.182	2.348	.010 ^b
Residual	116.642	39	3.149		
Total	250.859	42			

- a. Dependent Variable: Y
- b. Predictors: (Constant) X3, X1, X2

Dengan nilai p sebesar 0,010 yang lebih kecil dari batas signifikansi 0,05 yang ditetapkan dalam uji F, dapat disimpulkan bahwa variabel bebas dalam penelitian ini memiliki pengaruh positif secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

B. Uji Koefisien Determinasi

Uji R digunakan untuk menilai seberapa baik model dapat menjelaskan variasi dalam variabel dependen. Semakin tinggi nilai R², semakin kuat hubungan antara variabel independen dan variabel dependen, dengan nilai R² yang berkisar antara 0 hingga 1 (Ghozali, 2020).

Tabel 5. Uji Koefisien Determinasi Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.434 ^a	.730	.817	2.345

- a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2
- b. Dependent Variable: Y

Nilai Adjusted R Square (R²) yang diperoleh adalah sebesar 0,817, yang menunjukkan bahwa 81,7% variasi dalam kualitas pelayanan dipengaruhi oleh fasilitas, tata ruang, dan kompetensi karyawan.

C. Uji Hipotesis t

Menurut Ghozali (2013), uji statistik t digunakan untuk menilai pengaruh signifikan masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Keputusan berdasarkan uji t didasarkan pada nilai p-value yang dihasilkan. Jika p-value kurang dari 0,05, maka H₀ ditolak dan H_a diterima, yang berarti variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika p-value lebih besar dari 0,05, maka H₀ ditolak dan H_a diterima, yang menunjukkan bahwa variabel independen tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Hasil uji t untuk penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 6. Uji Hipotesis t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.203	1.043		3.140	.010
X1	.130	.138	.240	2.158	.020
X2	.189	.255	.289	2.148	.000
X3	.421	.104	.176	2.269	.000

Nilai p variabel fasilitas dalam penelitian ini adalah 0.020. Karena jumlahnya > dari 0,05 maka H0 diterima dan Ha ditolak. Ha diterima artinya terdapat pengaruh fasilitas terhadap kualitas pelayanan

1. Nilai p variabel tata ruang dalam penelitian ini adalah 0.000. Karena jumlahnya < dari 0,05 maka H0 diterima dan Ha ditolak. Ha ditolak artinya terdapat pengaruh tata ruang terhadap kualitas pelayanan.
2. Nilai p variabel kompetensi karyawan dalam penelitian ini adalah 0.000. Karena jumlahnya < dari 0,05 maka H0 diterima dan Ha ditolak. Ha ditolak artinya terdapat pengaruh kompetensi karyawan terhadap kualitas pelayanan.

Pembahasan

1. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan

Fasilitas merupakan salah satu aspek kritis yang berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Optik Crystal Medan. Penelitian menunjukkan bahwa fasilitas yang memadai dapat menciptakan lingkungan yang nyaman dan mendukung proses pelayanan (Bitner, 1992). Fasilitas mencakup ruang tunggu yang nyaman, peralatan pemeriksaan mata yang modern dan akurat, serta kelengkapan produk yang tersedia untuk pelanggan. Sebuah studi oleh Harris dan Ezech (2008) menemukan bahwa lingkungan fisik yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Fasilitas yang baik tidak hanya mempercepat proses pelayanan tetapi juga memberikan kesan positif kepada pelanggan mengenai profesionalisme dan perhatian terhadap detail yang dimiliki oleh perusahaan.

Penelitian terbaru oleh Choi et al. (2019) menunjukkan bahwa kualitas fasilitas sangat berhubungan dengan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Dalam konteks optik, fasilitas yang memadai seperti alat pemeriksaan mata yang canggih dan ruang konsultasi yang nyaman dapat membuat pelanggan merasa lebih dihargai dan mendapatkan pelayanan yang lebih baik. Penelitian ini juga menyoroti pentingnya kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu dalam membangun pengalaman positif bagi pelanggan. Dengan adanya fasilitas yang mendukung, pelanggan lebih cenderung untuk merasa puas dan kembali menggunakan layanan yang sama di masa mendatang.

Di Optik Crystal Medan, fasilitas yang baik dapat mencakup berbagai aspek seperti desain interior yang menarik, area display produk yang teratur dan menarik, serta fasilitas tambahan seperti area bermain anak-anak untuk membuat pengalaman berbelanja lebih nyaman bagi keluarga. Menurut Lee dan Lee (2020), penataan fasilitas yang baik dapat meningkatkan interaksi positif antara pelanggan dan pegawai, sehingga meningkatkan keseluruhan pengalaman pelanggan. Penelitian ini menekankan bahwa fasilitas yang dirancang dengan baik dapat membantu mengurangi tingkat stres dan meningkatkan kenyamanan pelanggan selama mereka

berada di dalam toko. Hal ini sangat penting dalam industri optik di mana kenyamanan pelanggan berkontribusi langsung terhadap kepuasan mereka.

Selain itu, penelitian oleh Kim dan Kim (2021) menunjukkan bahwa investasi dalam fasilitas modern dan teknologi terbaru di sektor optik dapat meningkatkan persepsi kualitas pelayanan. Dengan peralatan yang lebih canggih, seperti mesin pemeriksaan mata otomatis dan teknologi lensa terbaru, Optik Crystal Medan dapat menawarkan layanan yang lebih cepat dan akurat. Ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga memberikan kepercayaan kepada pelanggan bahwa mereka menerima layanan berkualitas tinggi. Kepercayaan ini dapat berkontribusi pada peningkatan loyalitas pelanggan dan keinginan mereka untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain.

2. Pengaruh Tata Ruang Terhadap Kualitas Pelayanan

Tata ruang merupakan elemen penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Optik Crystal Medan. Penataan ruang yang baik dapat menciptakan alur pelayanan yang lebih efisien dan nyaman bagi pelanggan. Penelitian oleh Wakefield dan Blodgett (2019) menunjukkan bahwa tata ruang yang dirancang dengan baik dapat mengurangi waktu tunggu pelanggan dan meningkatkan pengalaman mereka selama berada di dalam toko. Di sektor optik, tata ruang yang baik mencakup penempatan ruang tunggu yang nyaman, ruang pemeriksaan yang mudah diakses, serta area display produk yang menarik dan mudah dijangkau. Hal ini memungkinkan pelanggan untuk merasa lebih santai dan terlayani dengan cepat, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan mereka.

Penelitian terbaru oleh Kim et al. (2021) menunjukkan bahwa tata ruang yang efisien dapat meningkatkan interaksi positif antara pelanggan dan staf. Dalam konteks Optik Crystal Medan, tata ruang yang baik berarti ruang yang memfasilitasi komunikasi yang mudah antara pelanggan dan optometrist serta staf penjualan. Penataan ruang yang memungkinkan pelanggan untuk dengan mudah berpindah dari satu area ke area lain tanpa merasa terganggu atau terhambat dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan mereka. Dengan tata ruang yang terorganisir dengan baik, pelanggan akan merasa lebih mudah mendapatkan informasi dan layanan yang mereka butuhkan, yang berkontribusi pada persepsi positif terhadap kualitas pelayanan.

Di Optik Crystal Medan, tata ruang juga memainkan peran penting dalam menciptakan lingkungan yang mendukung efisiensi kerja staf. Studi oleh Choi dan Park (2020) menemukan bahwa tata ruang yang dirancang dengan mempertimbangkan kebutuhan operasional staf dapat meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan yang diberikan. Misalnya, penempatan peralatan pemeriksaan yang dekat dengan ruang konsultasi dapat mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk melayani setiap pelanggan. Selain itu, area kerja yang ergonomis dan tertata rapi memungkinkan staf untuk bekerja lebih efisien dan fokus pada memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

Tata ruang yang baik juga dapat berfungsi sebagai alat pemasaran yang efektif. Menurut Lee dan Kim (2019), tata ruang yang estetis dan fungsional dapat menarik perhatian pelanggan dan meningkatkan waktu yang mereka habiskan di dalam toko. Dalam konteks Optik Crystal Medan, penataan area display produk yang menarik dan informatif dapat meningkatkan minat pelanggan terhadap produk yang ditawarkan. Penempatan cermin yang strategis dan pencahayaan yang baik juga dapat membuat

pengalaman berbelanja menjadi lebih menyenangkan dan memuaskan. Dengan demikian, tata ruang yang baik tidak hanya berkontribusi pada kenyamanan pelanggan tetapi juga pada peningkatan penjualan.

3. Pengaruh Kompetensi Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan

Kompetensi karyawan merupakan salah satu faktor krusial yang berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Optik Crystal Medan. Karyawan yang kompeten memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang tepat dan efektif kepada pelanggan. Studi oleh Ladhari (2019) menunjukkan bahwa kompetensi karyawan, termasuk kemampuan teknis dan interpersonal, berhubungan langsung dengan kepuasan pelanggan. Di sektor optik, kompetensi ini mencakup kemampuan melakukan pemeriksaan mata dengan akurat, memberikan rekomendasi produk yang sesuai, serta kemampuan berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan. Dengan karyawan yang kompeten, Optik Crystal Medan dapat memastikan bahwa setiap pelanggan menerima pelayanan yang berkualitas tinggi dan memuaskan.

Penelitian oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2018) menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki pengetahuan produk yang mendalam dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Di Optik Crystal Medan, karyawan yang memahami berbagai jenis lensa dan kacamata serta manfaatnya dapat memberikan informasi yang lebih tepat dan membantu pelanggan membuat keputusan yang lebih baik. Hal ini sangat penting dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Kompetensi karyawan dalam memberikan penjelasan yang mudah dipahami dan menjawab pertanyaan pelanggan dengan jelas juga berkontribusi pada pengalaman pelanggan yang positif dan meningkatkan persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan.

Selain kompetensi teknis, keterampilan interpersonal karyawan juga memainkan peran penting dalam menentukan kualitas pelayanan. Studi oleh Kim et al. (2020) menunjukkan bahwa karyawan yang ramah, sopan, dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan dapat menciptakan pengalaman layanan yang lebih menyenangkan dan memuaskan. Di Optik Crystal Medan, karyawan yang mampu berinteraksi dengan baik, menunjukkan empati, dan memberikan perhatian pribadi kepada setiap pelanggan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Pelanggan cenderung merasa lebih dihargai dan diperhatikan ketika karyawan menunjukkan sikap yang positif dan proaktif dalam melayani mereka. Pelatihan dan pengembangan karyawan merupakan kunci untuk meningkatkan kompetensi dan kualitas pelayanan. Penelitian oleh Lee dan Lee (2021) menekankan pentingnya program pelatihan berkelanjutan untuk memastikan karyawan selalu memiliki keterampilan dan pengetahuan terbaru. Di Optik Crystal Medan, program pelatihan yang terstruktur dapat membantu karyawan memahami perkembangan terbaru dalam teknologi pemeriksaan mata dan produk optik. Selain itu, pelatihan soft skills seperti komunikasi dan manajemen pelanggan juga penting untuk meningkatkan kualitas interaksi antara karyawan dan pelanggan. Dengan pelatihan yang tepat, karyawan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyelidiki pengaruh fasilitas, tata ruang, dan kompetensi karyawan terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil analisis statistik, variabel fasilitas menunjukkan nilai p sebesar 0,020. Karena nilai p ini lebih besar dari 0,05, hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesis alternatif (H_a) ditolak. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa fasilitas tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Selanjutnya, variabel tata ruang memiliki nilai p sebesar 0,000. Karena nilai p ini lebih kecil dari 0,05, hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Hal ini menunjukkan bahwa tata ruang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Tata ruang yang baik dan terorganisir dapat meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam pelayanan, yang pada gilirannya meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Terakhir, variabel kompetensi karyawan juga menunjukkan nilai p sebesar 0,000. Karena nilai p ini lebih kecil dari 0,05, hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Hasil ini mengindikasikan bahwa kompetensi karyawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Karyawan yang kompeten mampu memberikan pelayanan yang lebih baik, efektif, dan responsif, yang secara langsung meningkatkan kepuasan pelanggan dan kualitas layanan yang diberikan.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, ada beberapa saran yang dapat diberikan untuk pengembangan lebih lanjut dan peningkatan kualitas pelayanan.

1. Peningkatan Fasilitas

Meskipun hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, penting bagi manajemen untuk tetap memperhatikan aspek ini. Fasilitas yang memadai dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan dapat melakukan evaluasi rutin terhadap kondisi fasilitas yang ada dan melakukan perbaikan atau pembaruan jika diperlukan. Selain itu, mempertimbangkan feedback dari pelanggan tentang fasilitas yang tersedia juga dapat membantu dalam membuat keputusan yang lebih tepat.

2. Optimalisasi Tata Ruang

Mengingat tata ruang memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, perusahaan sebaiknya melakukan evaluasi menyeluruh terhadap tata letak dan desain ruang kerja atau pelayanan. Pengaturan ruang yang efisien dan nyaman dapat meningkatkan produktivitas karyawan dan kenyamanan pelanggan. Perusahaan dapat melibatkan ahli tata ruang atau desain interior untuk merancang ruang yang lebih fungsional dan menarik. Selain itu, melibatkan karyawan dalam proses ini dapat memberikan insight yang berharga tentang bagaimana tata ruang dapat dioptimalkan untuk meningkatkan kinerja mereka.

3. Pengembangan Kompetensi Karyawan:

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi karyawan memiliki dampak signifikan terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu, perusahaan harus terus berinvestasi dalam program pelatihan dan pengembangan karyawan. Menyediakan

pelatihan berkala, workshop, dan seminar yang relevan dengan bidang pekerjaan dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan. Selain itu, menerapkan program mentoring dan coaching juga dapat membantu karyawan mengembangkan kemampuan mereka secara lebih efektif. Evaluasi kinerja yang rutin dan umpan balik konstruktif juga penting untuk memastikan karyawan terus berkembang dan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

Referensi:

- Choi, J., & Park, S. (2020). The impact of spatial layout on service efficiency and customer satisfaction in retail environments. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 54, 101-112.
- Choi, J., Lee, H., & Kim, Y. (2019). The impact of physical environment on customer behavioral intentions in cultural spaces. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 51, 50-58.
- Harris, L. C., & Eze, C. (2008). Servicescape and loyalty intentions: An empirical investigation. *European Journal of Marketing*, 42(3/4), 390-422.
- Kim, H. J., & Kim, M. J. (2021). Technological advancements in service delivery: Impact on customer satisfaction and loyalty. *Journal of Service Management*, 32(2), 115-130.
- Kim, H. J., Lee, J., & Kim, M. (2021). Designing effective store layouts for optimal customer experience and operational efficiency. *Journal of Business Research*, 125, 369-379
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.
- Ladhari, R. (2019). Service quality, emotional satisfaction, and behavioural intentions. *Managing Service Quality*, 19(3), 308-331.
- Lee, S., & Kim, Y. (2019). The aesthetic and functional impact of retail store layout on customer behavior. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 49, 115-124.
- Lee, S., & Lee, J. (2020). The role of physical environment in enhancing customer satisfaction and loyalty in retail settings. *Journal of Business Research*, 109, 212-220.
- Wakefield, K. L., & Blodgett, J. G. (2019). The effect of the servicescape on customers' behavioral intentions in leisure service settings. *Journal of Services Marketing*, 33(3), 271-283.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.