

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI SWALAYAN BUMDES PADANG GARUGUR JAE KABUPATEN PADANG LAWAS

Eka Pebriani Siregar<sup>1</sup>: Muhammad Isa<sup>2</sup>: Rini Hayati<sup>3</sup>  
[ekapebriana634@gmail.com](mailto:ekapebriana634@gmail.com)  
UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan

### Abstrak:

Jumlah pendapatan Swalayan BUMDes Padang Garugur Jae yang menurun diprediksi disebabkan ketidakpuasan pelanggan dalam pelayanan yang diberikan, ketidaklengkapan produk, dan juga lokasi yang jauh. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, lokasi dan kelengkapan produk terhadap kepuasan pelanggan di Swalayan BUMDes Padang Garugur Jae Kabupaten Padang Lawas. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan, lokasi, kelengkapan produk dan kepuasan pelanggan. Jenis penelitian ialah kuantitatif analisis deskriptif.

Jumlah sampel 67 responden. Pengumpulan data yang digunakan menggunakan angket. Analisis data yang digunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linearitas, uji multikolinieritas, uji heterokedastisitas, uji autokolerasi, uji analisis regresi linier berganda, uji hipotesis, uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi ( $R_2$ ). Pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS Versi 25.

Diperoleh nilai uji t lebih besar dari nilai signifikansi pada kualitas pelayanan yaitu  $0,049 < 0,10$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yakni kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji t pada variabel lokasi ialah  $0,455 > 0,10$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji t pada kelengkapan produk ialah  $0,063 < 0,10$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya terdapat pengaruh kelengkapan produk terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil uji F sebesar  $4,295 > 4,10$  artinya terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan, lokasi dan kelengkapan produk secara keseluruhan terhadap kepuasan pelanggan di Swalayan BUMDes Padang Garugur Jae. R Square sebesar 0,035 atau 3,5%, menunjukkan bahwa persentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 3,5% sedangkan sisanya sebesar 96,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ikut dalam penelitian ini.

**Keywords:** Kualitas Pelayanan, Lokasi, Kelengkapan Produk, Kepuasan Pelanggan

### PENDAHULUAN (INTRODUCTION)

Pada era bisnis saat ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat dengan adanya kemajuan teknologi dan informasi sehingga konsumen memiliki informasi yang lengkap mengenai alternatif pilihan produk yang tersedia dipasar. Para produsen berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan serta memberikan kepuasan secara maksimal kepada konsumen. Oleh sebab itu konsumen merupakan hal utama yang harus diperhatikan. Kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen adalah pelayanan. Kualitas pelayanan sangat membantu bagi keberhasilan organisasi karena berhubungan dengan kepuasan pelanggan. Organisasi ini menyediakan layanan yang unggul juga mengalami tingkat tinggi kepuasan pelanggan. Perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Kunci utama perusahaan untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada konsumen melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas (Philip Kotler: 2013).

Pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki serta konsumen lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Usaha yang bergerak dibidang Swalayan, harus mampu memberikan pelayanan sebaik-baiknya bagi konsumen. Layanan yang diberikan kepada konsumen akan menentukan apakah konsumen akan melakukan kunjungan ulang. Pelayanan yang baik memberikan fasilitas-fasilitas yang diinginkan konsumen seperti, sikap karyawan yang ramah dan sopan, kemudahan dalam pengambilan barang.

Kemudian lokasi, dalam memilih lokasi tergantung dari keperluan usaha tersebut. Penentuan lokasi harus disesuaikan dan dipertimbangkan sesuai keperluan perusahaan, misalnya untuk lokasi kantor pusat, lokasi untuk pabrik, lokasi untuk gudang dan lokasi untuk kantor cabang. Penentuan lokasi sangat penting karena apabila perusahaan salah dalam menentukan lokasi yang dipilih akan mengakibatkan terjadinya peningkatan biaya yang harus dikeluarkan (Kashmir: 2004).

Lokasi yang tidak strategis akan mengurangi minat konsumen untuk membeli. Untuk meningkatkan jumlah konsumen, penjual harus menciptakan rasa aman dan nyaman bagi konsumen. Keamanan merupakan suatu tanggung jawab dari pihak penjual. Bagi konsumen keamanan merupakan salah satu hal yang perlu dipertimbangkan dalam memilih suatu pusat perbelanjaan.

Layanan yang berkualitas dibutuhkan dalam perusahaan untuk memenangkan pasar dalam dunia persaingan. Keberhasilan perusahaan dalam mempengaruhi konsumen dapat membutuhkan kepercayaan pelanggan. Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan beberapa pelanggan pelayanan yang diberikan oleh pihak Swalayan BUMDes kurang cepat dalam melayani pelanggan, hal ini terdapat saat pelanggan meminta produk yang diinginkan karyawan lamban dalam mananggapi (Pelanggan Swalayan BUMDes Padang Garugur Jae Kabupaten Padang Lawas, Wawancara, Pada 4 September 2021, Pukul 13:02). Terdapat rak yang tinggi sehingga pelanggan sulit untuk mengambil produk yang diinginkan (Pelanggan Swalayan BUMDes Padang Garugur Jae Kabupaten Padang Lawas, Wawancara, Pada 9 September 2021, Pukul 16:00). Dari penuturan keduanya diketahui bahwa pihak Swalayan BUMDes kurang bagus dalam melayani pelanggan. Sedangkan untuk lokasi Swalayan BUMDes tersebut masih kurang nyaman dan terkesan tidak menarik hasil wawancara dengan Pak Dahron mengungkapkan bahwa lokasi tersebut kurang nyaman dan bising karena berhadapan dengan jalan raya (Pelanggan Swalayan BUMDes Padang Garugur Jae Kabupaten Padang Lawas, Wawancara, Pada 13 September 2021, Pukul 09:05)

## **METODE PENELITIAN (METHOD)**

Lokasi penelitian ini bertempat di Swalayan BUMDes Padang Garugur Jae Kecamatan Aek Nabara Barumon Kabupaten Padang Lawas. Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*, dengan jumlah 67 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan pembagian kuesioner. Kemudian dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas instrumen. Alat analisis yang digunakan ialah Regresi Linear Berganda. Adapun karakteristik responden berdasarkan pekerjaannya adalah sebagai berikut:

**Tabel 1: Karakteristik Responden**

No	Pekerjaan Responden	Jumlah	Persentase (%)
1	Petani	21	32%
2	Ibu rumah tangga	16	23%
3	Pegawai	20	30%
4	Mahasiswa/Pelajar	10	15%
Jumlah		67 Jiwa	

Sumber :Swalayan BUMDes Padang Garugur Jae

## HASIL PENELITIAN (RESULTS)

Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa semua indikator adalah valid dan reliabel.

### a. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Maka digunakan tingkat signifikansi 0,10. Setelah  $t_{hitung}$  diperoleh, maka untuk menginterpretasikan hasilnya berlaku ketentuan sebagai berikut: Jika nilai signifikan  $< 0,1$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima Jika nilai signifikan  $> 0,1$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

**Tabel 2: Hasil Uji t**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	20,539	6,250		3,286	,002
	Kualitas Pelayanan	,171	,085	,238	2,003	,049
	Lokasi	,101	,134	,089	,752	,455
	Kelengkapan Produk	,290	,153	,225	1,896	,063

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber:Hasil Uji SPSS 25(data diolah)

Berdasarkan hasil uji t diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari kualitas pelayanan yaitu 0,049 dengan taraf nilai signifikan sebesar 0,10. Karena  $0,049 < 0,10$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai signifikansi dari lokasi yaitu 0,455 dengan taraf signifikan sebesar 0,10. Karena  $0,455 > 0,10$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh signifikan lokasi terhadap kepuasan pelanggan. Nilai signifikan kelengkapan produk 0,063 dengan taraf signifikan 0,10. Karena  $0,063 < 0,10$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya terdapat pengaruh kelengkapan produk terhadap kepuasan pelanggan.

### b. Hasil Uji Simultan

Uji f dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan. Pengujian hipotesis dapat dilihat dari nilai signifikansi. Ketentuan dalam uji F adalah: Apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, Apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

**Tabel 3: Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	52,854	3	17,618	4,935	,040 <sup>b</sup>
	Residual	378,131	63	6,002		
	Total	430,985	66			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan						
b. Predictors: (Constant), Kelengkapan Produk, Lokasi, Kualitas Pelayanan						

Sumber :Hasil Uji SPSS 25 (diolah data)

Berdasarkan uji signifikansi simultan (uji f) pada tabel diatas dapat dijelaskan bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 4,295 dan  $F_{tabel}$  dapat dilihat bahwa pada tabel statistik dengan derajat kebebasan  $df$  1 k-1(4-1=3) dan  $df$  2 n-k(67-3=64) maka  $F_{tabel} = 4,10$  maka dapat diketahui bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  (4,295 > 4,10) maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan, lokasi, dan kelengkapan produk mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

### c. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi bermakna sebagai sumbangan pengaruh yang diberikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Nilai koefisien determinasi ini berguna untuk memprediksi dan melihat seberapa besar kontribusi pengaruh yang diberikan variabel X secara simultan terhadap variabel Y.

**Tabel 4: Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,064 <sup>a</sup>	,035	,043	2,96346
a. Predictors: (Constant), Kelengkapan Produk, Lokasi, Kepuasan Pelayanan				

Sumber :Hasil Uji SPSS 25 (diolah data)

Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai  $R$  square sebesar 0,035 atau 3,5% hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, lokasi dan kelengkapan produk berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan di Swalayan BUMDes Padang Garugur Jae Kabupaten Padang Lawas, sedangkan sisanya 96,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

## PEMBAHASAN (DISCUSSION)

Penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Kelengkapan Produk terhadap Kepuasan Pelanggan di Swalayan BUMDes Padang Garugur Jae Kabupaten Padang Lawas. Setelah peneliti melakukan penyebaran angket yang ditujukan kepada pelanggan yang berbelanja di Swalayan BUMDes. Berdasarkan analisis data yang diolah dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 25 maka pembahasan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Adapun pengertian dari kualitas pelayanan adalah suatu tingkat layanan terkait pemenuhan harapan dan kebutuhan konsumen. Berdasarkan hasil uji t diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari kualitas pelayanan yaitu  $0,049 < 0,10$  maka  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

- berbelanja di Swalayan BUMDes Padang Garugur Jae. Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang di lakukan oleh Muhammad Isa S.T, M.M dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga. Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, karena pelayanan terhadap pelanggan di Swalayan BUMDes Padang Garugur Jae sudah terpenuhi sepenuhnya.
2. Pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan adapun pengertian lokasi adalah tempat usaha atau perusahaan beroperasi dan melakukan kegiatan untuk mewujudkan barang dan jasa. Berdasarkan hasil uji t dapat dilihat bahwa nilai signifikansi dari lokasi  $0,455 > 0,10$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh signifikan lokasi terhadap kepuasan pelanggan, jadi dapat disimpulkan bahwa lokasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam berbelanja di Swalayan BUMDes Padang Garugur Jae. Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang di lakukan oleh Ramadhani Sugita yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil penelitian menyatakan lokasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Artinya lokasi sangat penting bagi perusahaan, oleh sebab itu pihak Swalayan masih perlu memperbaiki toko serta mendesain toko lebih baik lagi sehingga mampu meningkatkan kepuasan bagi pelanggan.
  3. Pengaruh kelengkapan produk terhadap kepuasan pelanggan kelengkapan produk adalah merupakan keunggulan tersendiri bagi perusahaan dan juga kegiatan pengadaan barang-barang yang sesuai dengan bisnis yang dijalani. Berdasarkan hasil uji t dapat dilihat nilai signifikansi kelengkapan produk  $0,063 < 0,10$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya terdapat pengaruh kelengkapan produk terhadap kepuasan pelanggan. Jadi dapat disimpulkan bahwa kelengkapan produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam berbelanja di Swalayan BUMDes Padang Garugur Jae. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wahyu Nur Prabowo yang berjudul Pengaruh Harga, Promosi, Lokasi, Kelengkapan Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil penelitian menyatakan kelengkapan produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, karena kelengkapan produk sudah lengkap, maka semakin lengkap produk yang di sediakan maka semakin sering pelanggan datang berkunjung
  4. Pengaruh kualitas pelayanan, lokasi, dan kelengkapan produk terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan uji signifikansi simultan (uji f) dapat dijelaskan bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 0,4295 dan  $F_{tabel}$  4,10 sehingga dapat disimpulkan bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $0,4295 > 4,10$ ) artinya diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan, lokasi, dan kelengkapan produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

## CONCLUSIONS AND RECOMMENDATIONS

### Kesimpulan (Conclusions)

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan, lokasi, dan kelengkapan produk terhadap kepuasan

pelanggan berbelanja di Swalayan BUMDes Padang Garugur maka dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan secara parsial di Swalayan BUMDes Padang Garugur Jae dengan nilai signifikansi dari kualitas pelayanan yaitu  $0,049 < 0,10$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
2. Tidak terdapat pengaruh antara lokasi terhadap kepuasan pelanggan secara parsial di Swalayan BUMDes Padang Garugur Jae dengan nilai signifikansi dari lokasi  $0,455 > 0,10$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
3. Terdapat pengaruh antara kelengkapan produk secara parsial di Swalayan BUMDes Padang Garugur Jae dengan nilai signifikansi kelengkapan produk  $0,063 < 0,10$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
4. Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan, lokasi dan kelengkapan produk terhadap kepuasan pelanggan secara simultan pada Swalayan BUMDes Padang Garugur Jae.

### **Saran (Recommendations)**

Adapun saran yang diberikan penulis, ialah:

1. Bagi perusahaan sebagai tempat penelitian, peneliti menyarankan untuk lebih memperhatikan apa yang di inginkan oleh pelanggan baik dari pelayanan yang di berikan, lokasi tempat perusahaan beroperasi, harga yang di terapkan oleh perusahaan serta kelengkapan produk yang di berikan perusahaan terhadap pelanggan yang datang di karenakan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam berbelanja.
2. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini memiliki berbagai keterbatasan salah satunya dalam mendapatkan sumber buku sebagai referensi oleh karena itu di harapkan kepada peneliti berikutnya untuk menambahkan buku agar lebih baik hasil penelitiannya.
3. Bagi perpustakaan dan akademik agar memperbaiki fasilitas dan buku buku untuk memberikan kemudahan dalam proses penelitian untuk memperbanyak bahan referensi.

### **DAFTAR PUSTAKA (REFERENCES)**

- Adi Nugroho, *Perilaku Konsumen* (Jakarta: Studia Press, 2002), hlm.6.
- Agus Sucipto, *StudiKe;layakan Bisnis: Analisis Integratif dan Studi Kasus* (Malang: Uin Maliki Press, 2010), hlm. 89.
- Asep Hermawan, *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif* (Jakarta: PT Grasindo, 2009), hlm. 147.
- Dadang Supriyatna dan Andi Sylvana, *Manajemen* (Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2012), hlm. 150.
- Duwi Priyatno, *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis* (Yogyakarta: CV. ANDI, 2014), hlm. 79.
- Duwi Priyatno, *Belajar Praktis Analisis Parametrik dan Non Parametrik Dengan SPSS* (Yogyakarta: Gava Media, 2012), hlm. 58.

- Emie Tisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen* (Jakarta: Kencana Ed1, 2005), hlm. 235.
- Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen: Disertai Himpunan Jurnal Penelitian* (Yogyakarta: Andi Offset, 2013), hlm. 181.
- Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013), hlm. 179.
- Kasmir dan Jakfar, *Studi Kelayakan Bisnis Edisi Kedua* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2003), hlm. 148.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 207.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015), hlm. 310.
- Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hlm. 24.
- Moh Nazir, *Metode Penelitian* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), hlm. 276.
- Muhammad Syarif Chaudhry, *Sistem Ekonomi Islam* (Kencana, 2012), hlm. 120.
- Nana Herdiana Abdurrahman, *Manajemen Bisnis Syariah & Kewirausahaan* (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm. 344.
- Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 23.
- Nur Asmawi & Masyhuri, *Metode Riset Manajemen Pemasaran* (Malang: Uin Maliki Press, 2011), hlm. 36
- Philip Kotler dan Kevin Laner Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid* (Jakarta: PT Wacanan Jaya Cemerlang, n.d, 2013), hlm. 2.
- Philip Kotler dan Kevin Laner Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*, hlm. 10.
- Riduwan, *Dasar-dasar Statistik Edisi Revisi* (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 37.
- Rosady Ruslan, *Manajemen Public Rrations dan Media Komunikasi* (Jakarta: PT RajaGrafindo, 2012), hlm. 3.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 88.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & H* (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 145.
- Syofian Siregar, *Statistik Deskriptif Untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2012), hlm. 149.
- V. Wiratna Sujarweni, *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi* (Yogyakarta: PT. Pustaka Baru, 2015), hlm. 226.

**Sumber Wawancara:**

Ibu Dumallan Siregar, Pelanggan Swalayan BUMDes Padang Garugur Jae Kabupaten Padang Lawas, Wawancara, Pada 9 September 2021, Pukul 16:00

Pak Ardiansyah, Pelanggan Swalayan BUMDes Padang Garugur Jae Kabupaten Padang Lawas, Wawancara, Pada 4 September 2021, Pukul 13:02

Pak Dahron, Pelanggan Swalayan BUMDes Padang Garugur Jae Kabupaten Padang Lawas, Wawancara, Pada 13 September 2021, Pukul 09:05

Saudari Amrina Harahap Karyawan Swalayan BUMDes Padang Garugur Jae Kabupaten Padang Lawas, Wawancara, pada 1 September 2021, Pukul 12:01

Saudari Sulastri Pelanggan Swalayan BUMDes Padang Garugur Jae Kabupaten Padang Lawas, Wawancara, Pada 4 September 2021 Pukul 13:20