P-ISSN: 3047-3527, E-ISSN: 3047-7018
JURAMA, Vol. 1, No. 3, Agustus 2024
Lembaga Aspirasi Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian
Putra Bangsa (LP4B) Tangerang Selatan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kedai Sop Duren Kepo di Ciputat

Nurul Hidayah[1], Dede Abdurohman[2]
[1,2]Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang
Email: nurulhidayahnurul803@gmail.com[1] dosen02402@unpam.ac.id[2]

Abstract

The aim of this research is to determine the effect of service quality and price on consumer satisfaction at Kedai Sop Duren Kepo in Ciputat. The method used is quantitative. The sampling technique used the Slovin formula and a sample of 100 respondents was obtained. Data analysis uses validity tests, reliability tests, classical assumption tests, regression analysis, correlation coefficients, coefficients of determination and hypothesis testing. The population in this study was consumers of Duren Kepo Sop Shop in Ciputat and the total sample size was 100 respondents. Data collection methods are through questionnaires with a Likert scale, observation, and literature study. The results of this research are that service quality has a significant effect on consumer satisfaction with a coefficient of determination value of 67.6% and the hypothesis test obtained t count > t table or (14.310 > 1.984). Price has a significant effect on consumer satisfaction with a coefficient of determination value of 55.1% and the hypothesis test obtained t count > t table or (10.961 > 1.984). Service quality and price simultaneously have a significant effect on consumer satisfaction with the regression equation Y = 0.984 + 0.427X1+ 0.166X2, the coefficient of determination value is 68.2% while the remaining 31.7% is influenced by other factors. Hypothesis testing obtained a calculated F value > F table or (107.435 > 3.090).
Keywords: Service Quality, Price, Consumer Satisfaction

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Kedai Sop Duren Kepo di Ciputat. Metode yang digunakan adalah kuantitatif**.** Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin dan diperoleh sampel sebanyak 100 responden. Analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi, koefisien korelasi, koefisien determinasi dan uji hipotesis. Populasi dalam penelitian ini adalah Konsumen Kedai Sop Duren Kepo di Ciputat dan jumlah sampel jenuh berjumlah 100 responden. Metode pengumpulan data melalui kuesioner dengan skala *likert*, observasi, dan studi kepustakaan. Hasil penelitian ini adalah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai koefisien determinasi sebesar 67,6% dan uji hipotesis diperoleh t hitung > t tabel atau (14,310 > 1,984). Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai koefisien determinasi sebesar 55,1% dan uji hipotesis diperoleh t hitung > t tabel atau (10,961 > 1,984). Kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan persamaan regresi Y = 0,984 + $0,427X_1$+ $0,166X_2$, nilai koefisien determinasi sebesar 68,2% sedangkan sisanya sebesar 31,7% dipengaruhi oleh faktor lain. Uji hipotesis diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau (107,435 > 3,090).
Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Konsumen.

PENDAHULUAN

Setiap entitas usaha membutuhkan pembaruan dan ide-ide kreatif dalam mengoperasikan usahanya supaya mampu terus berkompetisi dengan perusahaan serupa maupun yang berbeda. Termasuk dalam usaha penghidangan makanan dan minuman *(food service)* tidak hanya mencakup skala mikro seperti kedai dan warung-warung kecil, tetapi juga bisnis menengah seperti rumah makan dan kafe, serta bisnis makro seperti restoran-restoran di hotel berbintang.

Dalam pengelolaan strategi pemasaran tentunya mempunyai berbagai strategi pemasaran untuk meningkatkan penjualan dan tentunya hal ini akan berpengaruh kepada keuntungan dan profit yang diharapkan. Dengan demikian, dalam menjalankan bisnis kuliner meliputi makanan dan minuman, perusahaan harus mampu menawarkan produk yang mampu memuaskan keinginan dan kebutuhan konsumen.

Perusahaan saat ini tidak hanya menghadapi situasi kompetitif, namun juga mempunyai konsumen dengan keperluan dan keinginan yang harus dipenuhi. Karena itu, perusahaan sangat menginginkan konsumen yang setia dengan barang ataupun layanan yang mereka tawarkan. Situasi ini mendorong setiap bisnis untuk dapat memberikan penawaran harga yang ekonomis dan layanan yang memuaskan guna memikat sebanyak mungkin konsumen, yang merupakan satu diantara beberapa cara untuk memperbaiki manajemen pemasaran suatu perusahaan untuk mencapai target keuntungan perusahaan.

Industri makanan adalah salah satu sektor yang tengah maju sekarang,dan ada banyak persamaan dan perbedaan tentang kualitas pelayanan dan harga yang ditawarkan kepada konsumen. Setiap pemilik bisnis kuliner harus dapat membuat pelanggan lebih puas dengan layanan dan harga yang mereka sediakan.

Salah satunya yaitu Kedai Sop Duren Kepo, Kedai Sop Duren Kepo adalah sebuah usaha yang bergerak dibidang kuliner, khususnya sop durian.Kedai Sop Duren Kepo menawarkan berbagai macam menu olahan durian dan makanan ringan seperti roti bakar durian, durian goreng, ice cream durian, pancake durian, dan lain-lain. Selain itu, Kedai Sop Duren Kepo juga Memprioritaskan produk berkualitas dengan harga yang ekonomis, dilengkapi dengan infrastruktur yang memadai dan akses yang mudah dijangkau, dan lingkungan kedai yang bersih serta nyaman. Kedai Sop Duren Kepo juga memiliki *tagline* "Kalau Gak Enak, 100% Uang Kembali", dan Kedai Sop Duren Kepo ini menjadi pelopor dalam mendirikan bisnis sop durian di Tangerang Selatan.

Kepuasan konsumen adalah satu diantara komponen penting yang perlu diprioritaskan dari suatu entitas usaha untuk memenuhi kepuasan konsumennya. Menurut Tjiptono (2020: 74) Kepuasan adalah pandangan atau evaluasi yang terbentuk berdasarkan pengalaman yang dialami.

Kepuasan adalah ungkapan kebahagiaan ataupun kekecewaan yang timbul akibat perbandingan hasil kerja suatu barang dengan harapan yang diyakini. Kepuasan konsumen merupakan reaksi seseorang setelah melakukan pembelian sebuah produk, apakah sudah sesuai dengan harapannya atau belum. Jika kinerja yang diperoleh dibawah harapannya dengan demikian konsumen tidak akan puas, demikian pula sebaliknya apabila hasil kerja yang diperoleh seperti yang diharapkan atau melampaui ekspektasinya, konsumen akan merasakan senang dan terpuaskan.

Kepuasan konsumen merupakan harapan yang dibutuhkan konsumen untuk mencapai kepuasan yang dapat berdampak positif atau negatif tergantung pada penyampaian layanan yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Kepuasan konsumen memegang kendali penuh atas kelangsungan hidup perusahaan. Untuk memberikan kepuasan terhadap konsumen, perusahaan diharuskan dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan lain secara kompetititf.

Adanya kepuasan konsumen dapat memberikan keuntungan, seperti membangun hubungan positif dengan konsumen dan mendorong kembali pembelian berikutnya. Ini juga dapat menciptakan promosi dari mulut ke mulut yang positif untuk perusahaan.

Tabel 1: Jumlah Konsumen Kedai Sop Duren di Ciputat Tahun 2021-2023

No.	Tahun	Jumlah Konsumen
1	2021	23.725
2	2022	27.375
3	2023	21.900
TOTAL		**73.000**

Sumber: Kedai Sop Duren Kepo di Ciputat.

Berdasarkan tabel di atas yakni dari tahun 2021 hingga tahun 2023 dapat disimpulkan bahwa, jumlah konsumen pada Kedai Sop Duren Kepo di Ciputat mengalami ketidakstabilan, situasi ini dapat dilihat pada tahun 2021 berjumlah 23.725 konsumen, sedangkan pada tahun 2022 mengalami kenaikan dengan jumlah 27.375 konsumen, dan pada tahun 2023 mengalami penurunan yang sangat signifikan menjadi 21.900 konsumen.

Kondisi penurunan penjualan yang di paparkan di atas, penulis menduga sebagai akibat dari adanya pelayanan yang masih belum maksimal. Fenomena ini juga sejalan dengan pra survey dari sebanyak 30 responden dimana terdapat jawaban responden 33,3% atau 10 responden yang menyatakan bahwa Kedai Sop Duren Kepo belum terlihat bersih dan rapi, 56,7% atau 17 responden yang menyatakan bahwa Kedai Sop Duren Kepo belum mempunyai sifat empati untuk membantu konsumen dalam memenuhi kebutuhan, 73,3% atau 22 responden menyatakan bahwa Kedai Sop Duren Kepo belum memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan konsumen, 86,7% atau 26 responden menyatakan bahwa Kedai Sop Duren Kepo belum memberikan pelayanan kepada konsumen dengan baik dan benar,dan 16,7% atau 5 responden menyatakan bahwa Kedai Sop Duren Kepo tidak selalu memberikan jaminan akan produk yang ditawarkan kepada konsumen.

Selain kualitas pelayanan, variabel harga juga penting diperhatikan oleh perusahaan mengingat harga tinggi atau rendah penting bagi konsumen ketika mencari sebuah barang, maka harga yang diberikan jadi faktor pertimbangan utama penting untuk konsumen sebelum mereka mengambil keputusan untuk membeli atau memakai sebuah produk atau layanan.

Perusahaan perlu sangat mempertimbangkan penentuan harga yang tepat. Pada dasarnya, harga produk atau jasa didasarkan pada biayanya. Jika biaya yang diputuskan dari badan usaha akurat serta tepat melalui kemampuan beli konsumen, sehingga konsumen akan memilih barang atau jasa itu. Jika konsumen sanggup menerima harga itu, maka barang atau jasa tersebut diterima oleh masyarakat. Perusahaan menentukan harga berdasarkan berbagai faktor, tetapi sebaiknya harga itu disesuaikan dengan nilai kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Berikut perbandingan harga menu Kedai Sop Duren Kepo dengan kedai setarafnya.

Metode

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif, menurut Sugiyono (2020:8) berpendapat "penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantutatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan". Penelitian ini merupakan studi empiris yang bertujuan untuk menguji pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Kedai Sop Duren Kepo di Ciputat. Populasi dan sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden, pengumpulan data menggunakan data primer dengan cara menyebar kusioner kepada responden. Adapun analisa data yang dilakukan meliputi: uji instrumen data (validitas dan reliabilitas), uji asumsiklasik (normalitas, multikolinieritas, dan heteroskedastisitas), uji regresi linier berganda, uji determinasi dan uji hipotesis (uji t dan uji F).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kuesioner dikatakan valid atau tidak. Dalam uji validitas ini peneliti menggunakan SPSS versi 26 dengan kriteria sebagai berikut :

a. Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir pernyataan dikatakan valid.
b. Jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka butir pernyataan dikatakan tidak valid.

Berikut ini disampaikan hasil perhitungan uji validitas setiap variabel yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu variabel kualitas pelayanan, harga dan kepuasan konsumen dengan perincian sebagai berikut:

Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Berdasarkan hasil pengujian validitas diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 2: Pengujian Validitas Instrumen Pernyataan Kualitas Pelayanan (X_1)

No Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
KX1-1	0,586	0,197	Valid
KX1-2	0,647	0,197	Valid
KX1-3	0,661	0,197	Valid
KX1-4	0,666	0,197	Valid

KX1-5	0,685	0,197	Valid
KX1-6	0,655	0,197	Valid
KX1-7	0,762	0,197	Valid
KX1-8	0,627	0,197	Valid
KX1-9	0,601	0,197	Valid
KX1-10	0,642	0,197	Valid

Sumber: Pengolahan Data, 2024

Berdasarkan tabel di atas apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dinyatakan valid dan sebaliknya, apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka dinyatakan tidak valid. Pada penelitian ini jumlah sampel (n) yang akan diuji sebanyak 100 responden dengan taraf signifikan dua arah 0,050 dengan ketentuan df = n-2, maka df = 100 – 2 = 98 maka didapat r tabel sebesar 0,197. Dari tabel di atas menunjukkan pernyataan pada variabel kualitas pelayanan dapat dikatakan valid karena seluruh pernyataan memiliki nilai r hitung > 0,197.

Pengujian Validitas Variabel Harga (X_2)

Berdasarkan hasil pengujian validitas diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3: Pengujian Validitas Instrumen Pernyataan Harga (X_2)

No Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
KX2-1	0,712	0,197	Valid
KX2-2	0,538	0,197	Valid
KX2-3	0,674	0,197	Valid
KX2-4	0,671	0,197	Valid
KX2-5	0,601	0,197	Valid
KX2-6	0,696	0,197	Valid
KX2-7	0,634	0,197	Valid
KX2-8	0,616	0,197	Valid

Sumber: Pengolahan Data, 2024

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa semua butir pernyataan pada variabel harga dinyatakan valid, hal itu dibuktikan dengan nilai r hitung > r tabel, (n-2) = 100-2 = 98 yaitu 0,197. Dengan demikian data layak diteruskan sebagai data penelitian.

Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Berdasarkan hasil pengujian validitas diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4: Pengujian Validitas Instrumen Pernyataan Kepuasan Konsumen (Y)

No Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
KY-1	0,772	0,197	Valid
KY-2	0,712	0,197	Valid
KY-3	0,702	0,197	Valid
KY-4	0,733	0,197	Valid
KY-5	0,663	0,197	Valid
KY-6	0,720	0,197	Valid

Sumber: Pengolahan Data, 2024

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa semua butir pernyataan pada variabel kepuasan konsumen dinyatakan valid, hal itu dibuktikan dengan nilai r hitung > r tabel, (n-2) = 100-2 = 98 yaitu 0,197. Dengan demikian data layak diteruskan sebagai data penelitian.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah sebuah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu instrumen dapat dipercaya. Instrumen yang valid umumnya pasti reliabel, tetapi penguji reliabilitas perlu dilakukan. Berikut tabel hasil reliabilitas instrumen:

Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 5: Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,851	10

Sumber: Pengolahan data SPSS 26

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa variabel kualitas pelayanan dikatakan reliabel, karena pengujian diperoleh nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari pada 0,600, yaitu 0,851 > 0,600.

Uji Reliabilitas Variabel Harga (X_2)

Tabel 6: Uji Reliabilitas Variabel Harga (X_2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,793	8

Sumber: Pengolahan data SPSS 26

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa variabel harga dikatakan reliabel, karena pengujian diperoleh nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari pada 0,600, yaitu 0,793 > 0,600.

Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Tabel 7: Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,811	8

Sumber: Pengolahan data SPSS 26

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa variabel kepuasan konsumen dikatakan reliabel, karena pengujian diperoleh nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari pada 0,600, yaitu 0,811 > 0,600.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik ini terdiri atas uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolinearitas. Adapun alat yang digunakan untuk mengolah data yaitu menggunakan program SPSS 26.

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak, uji normalitas untuk setiap variabel dilakukan dengan melihat titik-titik sebaran data. Data variabel dikatakan terdistribusi normal jika data atau titik menyebar berada pada sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, sebaliknya data dikatakan tidak terdistribusi normal jika data menyebar jauh dari arah garis atau tidak mengikuti garis diagonal.

Tabel 8: Hasil Uji Normalitas

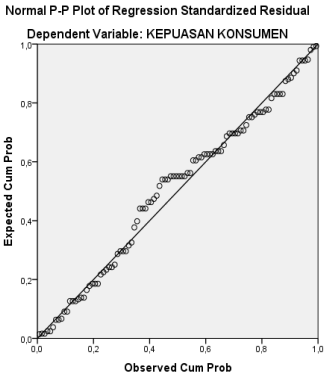
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a,b]	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,35612908
Most Extreme Differences	Absolute	,078
	Positive	,060
	Negative	-,078
Test Statistic		,078
Asymp. Sig. (2-tailed)		,137[c]
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Pengolahan Data, 2024

Dari tabel di atas dapat diperoleh nilai signifikan *(2-tailed)* sebesar 0,137. Karena signifikannya lebih dari 0,050 atau (0,137 > 0,050) maka disimpulkan data tersebut berdistribusi normal.

Selanjutnya uji normalitas juga dilakukan dengan menggunakan grafik *Probability Plot* (P-P Plot) yang prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan cara melihat pola penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal grafik atau dengan melihat histogram dan residualnya atau dengan kata lain mengikuti arah garis diagonal. Adapun hasil ujinya sebagai berikut:



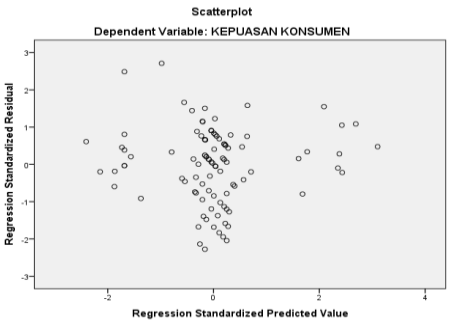
Sumber: Pengolahan Data, 2024

Gambar 1: P-Plot Uji Normalitas

Dari grafik di atas dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa data residu dari variabel kualitas pelayanan (X_1), harga (X_2) dan kepuasan konsumen (Y) yang diteliti adalah data yang berdistribusi normal.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas yaitu untuk mengetahui ada atau tidaknya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Dalam penelitian ini uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada grafik *scatterplot* sebagai berikut:



Sumber: Pengolahan Data, 2024

Gambar 2: Grafik Scatter Plot Hasil Uji Heteroskedastisitas

Pada gambar *scatter plot* terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak dan tidak beraturan, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi ini.

Uji Hipotesis

Uji t (Uji Parsial)

Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan (X_1) dan harga (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y) dapat dilakukan dengan uji t (uji parsial). Adapun ketentuannya sebagai berikut:

1) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ berarti H_o ditolak dan H_a diterima (terdapat pengaruh).
2) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ berarti H_o diterima dan H_a ditolak (tidak terdapat pengaruh)

Uji Hipotesis Parsial Untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Hipotesis yang akan diuji pada bagian ini adalah :

H_{01} : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen

pada Kedai Sop Duren Kepo di Ciputat.

H_{a1} : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Kedai Sop Duren Kepo di Ciputat.

Adapun hasil pengolahan data menggunakan program SPSS Versi 26, dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 9: Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial Antara Kualitas Pelayanan (X_1) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,690	1,164		1,451	,150
	Kualitas Pelayanan (X1)	,533	,037	,822	14,310	,000
a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN						

Sumber: Pengolahan Data 2024

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau (14,310 > 1,984), hal tersebut juga diperkuat dengan nilai signifikansi < 0,05 atau (0,000 < 0,05). Dengan demikian maka H_{01} ditolak dan Ha_1 diterima, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Kedai Sop Duren Kepo di Ciputat.

Uji Hipotesis Parsial Untuk Variabel Harga (X_2)

Hipotesis yang akan diuji pada bagian ini adalah :

H_{02} : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara harga terhadap kepuasan konsumen pada Kedai Sop Duren Kepo di Ciputat.

H_{a2} : Terdapat pengaruh yang signifikan antara harga terhadap kepuasan konsumen pada Kedai Sop Duren Kepo di Ciputat.

Adapun hasil pengolahan data menggunakan program SPSS Versi 26, dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 10: Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial Antara Harga (X_2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,880	1,407		2,047	,043
	Harga (X2)	,618	,056	,742	10,964	,000
a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)						

Sumber: Pengolahan Data 2024

Berdasarkan pada hasil pengujian pada tabel di atas diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau (10,961 > 1,984), hal tersebut juga diperkuat dengan nilai signifikansi < 0,05 atau (0,000 < 0,05). Dengan demikian maka H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara harga terhadap kepuasan konsumen pada Kedai Sop Duren Kepo di Ciputat.

Uji Simultan (Uji F)

Pengujian F statistik adalah uji secara bersama-sama seluruh variabel independen nya (kualitas pelayanan dan harga) terhadap variabel dependen nya (kepuasan konsumen). Perhitungan statistik F dari ANOVA dilakukan dengan membandingkan nilai krisis yang diperoleh dari tabel distribusi F pada tingkat signifikan tertentu. Adapun rumusan hipotesis yang dibuat sebagai berikut:

H_{03} : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan harga secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada Kedai Sop Duren Kepo di Ciputat.

H_{a3} : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan harga secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada Kedai Sop Duren Kepo di Ciputat.

Sebagai pembanding untuk melihat pengaruh signifikan, maka digunakan taraf signifikan sebesar 5% (0,05) dan membandingkan F-hitung dengan F-tabel dengan kriteria sebagai berikut :

1) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ berarti H_0 diterima dan H_a ditolak
2) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ berarti H_0 ditolak dan H_a diterima

Rumus untuk mencari nilai F tabel yaitu:
(df = k-1) = df1 = 3-1= 2 dan (df2 = n – k) = 100 - 3 = 97
Maka dengan signifikansi 5% atau 0,05 diperoleh F_{tabel} dari 97 = 3,090 dari tabel statistik. Berikut adalah hasil uji ANOVA atau uji F:

Tabel 11: Hasil Uji Simultan (Uji F) Antara Kualitas Pelayanan (X_1) Dan Harga (X_2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

ANOVA[a]						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1217,407	2	608,703	107,435	,000[b]
	Residual	549,583	97	5,666		
	Total	1766,990	99			
a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)						
b. Predictors: (Constant), Harga (X2), Kualitas Pelayanan (X1)						

Sumber: Pengolahan Data 2024

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel ANOVA di atas, diperoleh nilai F hitung > F tabel atau (107,435 > 3,090) dan diperkuat dengan signifikansi < 0,05 atau (0,000 < 0,05). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Kedai Sop Duren Kepo di Ciputat.

Pembahasan

Setelah diketahui hasil temuan dalam hal ini kemudian di analisis seberapa baik data tersebut mempresentasikan hasil penelitian yang diangkat, terutama kemampuan dalam menjelaskan seberapa baik kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen. Selanjutnya akan dilakukan pembahasan hasil-hasil dalam penelitian ini sebagai berikut:

Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan dimana kualitas pelayanan juga turut andil dalam pemberian kepuasan bagi konsumen. Pelayanan dalam hal ini termasuk bagaimana konsumen dapat memperoleh produk tersebut. Seperti cara pembayaran, cara mengirimkan atau mengantarkan, cara para karyawan melayani konsumen dan sebagainya. Konsumen berharap dengan melakukan pembelian produk yang ditawarkan, konsumen akan mendapat pengalaman yang positif dari produk tersebut sehingga mereka bisa mendapatkan kepuasan yang menyeluruh.

Berdasarkan hasil analisis, variabel penelitian kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan dibuktikan hasil uji t_{hitung} = 14,310 sedangkan t_{tabel} = 1,984 ($t_{hitung} > t_{tabel}$) dengan taraf signifikan 0,000 < 0,05 maka H_{01} ditolak dan Ha_1 diterima.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Andi Bau Salman, Muzakkir, Naida (2023) dimana dalam penelitiannya menghasilkan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Pengaruh Harga (X_2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Harga merupakan faktor penting yang menjadi pertimbangan konsumen. Ketika perusahaan melakukan penawaran suatu produk yang menarik, maka hal itu dapat membuat konsumen terpancing untuk melakukan pembelian terhadap produk tersebut. Ada dua kemungkinan penilaian yang akan konsumen berikan yaitu puas atau tidak puas. Salah satu hal yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen terhadap produk adalah harga. Apabila konsumen mendapatkan produk dengan harga yang terjangkau dan dapat melebihi ekspektasi mereka, maka dapat dipastikan mereka puas terhadap produk tersebut. Karena hal tersebut membentuk suatu kepercayaan dalam diri konsumen.

Berdasarkan hasil analisis, variabel harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan dibuktikan hasil uji t_{hitung} = 10,961 sedangkan t_{tabel} = 1,984 ($t_{hitung} > t_{tabel}$) dengan taraf signifikan 0,000 < 0,05 maka H_2 diterima dan H_0 ditolak.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh

Dimas Realino,Valeria Eldyn Gula. Sofiana Jelita (2023) dimana dalam penelitiannya

menghasilkan kesimpulan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) Dan Harga (X_2) Secara Simultan Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Berdasarkan hasil uji Anova diperoleh nilai Fhitung > Ftabel atau (107,435 > 3,090) dan juga diperkuat dengan nilai signifikan < 0,05 atau (0,000 < 0,05). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Kedai Sop Duren Kepo di Ciputat.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Riri Fitria Sari dan Doni Marlius (2023) dimana dalam penelitiannya menghasilkan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Simpulan

Berdasarkan hasil uraian pada setiap bab sebelumnya, dan dari hasil analisa serta pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan (X_1) dan harga (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y), adalah sebagai berikut:

1. Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, hal tersebut dibuktikan dengan hasil uji hipotesis diperoleh t hitung > t tabel (14,310 > 1,984) dan juga diperkuat dengan signifikansi 0,000 < 0,05. Maka Ha_1 diterima. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Kedai Sop Duren Kepo di Ciputat.
2. Secara parsial harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, hal tersebut dibuktikan dengan hasil uji hipotesis diperoleh t hitung > t tabel (10,961 > 1,984) dan juga diperkuat dengan signifikansi 0,000 < 0,05. Maka Ha_2 diterima. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Kedai Sop Duren Kepo di Ciputat.
3. Kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, hal tersebut dibuktikan dengan hasil uji hipotesis diperoleh F hitung > F tabel atau (107,435 > 3,090) dan juga diperkuat dengan signifikansi 0,000 < 0,05. Maka Ha_3 diterima. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Kedai Sop Duren Kepo di Ciputat.

DAFTAR PUSTAKA

Adi, N. & Restu (2018). Pengaruh Komitmen Organisasi, MotivasiBerprestasi dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan. Bandung: PT Wangsa Jatra Lestari: *Jurnal Bisnis dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV.

Alma, B (2017) *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bansung: Alfabeta.

Andi Supangat (2015) *Statistika dalam Kajian Deskriptif, Inferensi, dan Non Parametic*, Edisi Pertama, Jakarta: Kencana Prenada Media Group. Anindyaguna, 3(1), 159-166.

Arikunto, S. (2018). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta Rineka Cipta.

Assauri, S. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. Rajawali Pers.

Basri, Hasan, Muhammad Yulian Ma'mun, and Lola Malihah. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen: Studi Toko Ponsel Sahabat Selluler Martapura." J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah 3.1 (2023): 99-113.

Firmansyah, A. &. (2018). *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Deepublish.

Ghozali, 1. (2018), *Aplikasi Analisis Multivariete Denngan Program IBM SPSS 26 Edisi 9.* Cetakan ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hasibuan,M. S. P. (2018). *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*, Jakarta: Bumi Aksara.

Indrasari, M. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN: pemasaran dan kepuasan pelanggan*, Unitomo press.

Irawan, R., Dkk. (2021). *Perilaku Konsumen*. Bandung: Widina Bhakti Persada.

Kotler, & Amstrong (2017). *Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi Kedua Belas Jilid Satu*, Jakarta: Erlangga.

Kotler, & Keller, (2017). *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT.Macaman Jaya Cemerlang.

Mahmud, N. (2021). Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan PADA KEPUASAN PELANGGAN (Survei Pada Pelanggan Sariayu di Indramayu) (Doctoral

dissertation, Fakultas Ekonomi dan Bisnis).

pelanggan pada PDAM Cibadak Sukabumi. Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis, 2(1), 117-124.

Prasasti, Galih Ayu, and Putri Maisara. "Pengaruh fasilitas, harga dan cita rasa terhadap kepuasan konsumen mie gacoan di solo raya." Publik 9.2 (2022): 276-288.

Pratama, R. (2020). *Pengantar Manajemen*. Deepublish, Yogyakarta.

Realino, Dimas, Valeria Eldyn Gula, and Sofiana Jelita. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen:(Studi Pada Mahasiswa Pengguna Ojek Konvensional)." Lokawati: Jurnal Penelitian Manajemen dan Inovasi Riset 1.4 (2023): 68-81.

Riyanto, A. (2018). *Implikasi kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan*

Saleh, M, Y., & Said, M. (2019). *Konsep dan Strategi Pemasaran.* Makassar: CV Sah Media.

Salman, Andi Bau. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada RSUD Lamaddukelleng Sengkang." Precise Journal of Economic 2.1 (2023): 37-43.

Santoso, S.(2019). *Mahir Statistika Parametrik*. Jakarta: PT. Gramedia.

Sari, Riri Fitria, and Doni Marlius. *"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada D'sruput Lapai Padang."* Jurnal Pendidikan Tambusai 7.1 (2023): 1801-1812.

Singgih, S. (2018). *Menguasai Statistika Multivariat*, Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.

Stanton, W. (2020). *Prinsip Pemasaran* (Lamarto, Yohanes, Penerjemah. Jakarta:Penerbit Erlangga.

Sugiyono, (2017), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung:CV Alfabeta.

Suharsimi Arikunto (2019). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek.* Jakarta: Rineka Cipta.

Suparyanto., & Rosad, (2018). *Manajemen Pemasaran*, Bogor:In Media.

Tjiptono (2020), *Strategi Pemasaran Prinsip 7 Penerapan Edisi 1*, Yogyakarta. Andy.