

PENGARUH LOKASI, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA WARUNG BRADER KEDIRI

Reni Fitri Dwi Wijayanti
Universitas Nusantara PGRI Kediri
Jl. Ahmad Dahlan No.76, Mojoroto, Kec. Mojoroto, Kota Kediri, Jawa Timur 64112
fitridwireni@gmail.com

Informasi artikel :

Tanggal Masuk : 10 Juli 2022 Tanggal Revisi : 11 Agustus 2022

Tanggal diterima: 12 September 2022

Abstract

The purpose of this study was to determine the effect of location, price, and service quality on customer satisfaction at Warung Brader. This study uses a quantitative approach and uses secondary and primary data. Samples were taken by 40 respondents using purposive sampling method. The data analysis technique used was descriptive statistics, classical assumption test, multiple linear regression, determinant coefficients and hypothesis testing. The results showed that location and service quality had an effect on customer satisfaction, price had no effect on customer satisfaction. The relationship between location, price, and service quality variables simultaneously affects customer satisfaction. The results of this study differ from the reference which shows that there is an effect of price on customer satisfaction. This means that the owner can provide prices according to the expectations of Warung Brader's customers.

Keywords: Location, price, service quality and customer satisfaction.

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh lokasi, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Warung Brader. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif serta menggunakan data sekunder dan primer. Sampel diambil 40 responden dengan metode purposive sampling. Teknik analisis data yang digunakan statistik deskriptif, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, koefisien determinan dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan lokasi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hubungan variabel lokasi, harga, dan kualitas pelayanan secara bersamaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini berbeda dengan referensi yang menunjukkan bahwa ada pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan. Berarti pemilik dapat memberikan harga sesuai dengan harapan pelanggan Warung Brader.

Kata kunci: Lokasi, Harga, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan

PENDAHULUAN

Berdasarkan data BPS, UMKM di kota Kediri kian menunjukkan peningkatan. Peningkatan paling tinggi dari sektor makanan dan minuman. Hal ini meningkatkan persaingan usaha atau bisnis warung makan semakin ketat, sehingga menuntut pengusaha harus cepat dan tanggap dalam mengambil keputusan agar usaha yang didirikan berkembang dengan baik. Pengusaha dituntut harus bisa memenangkan persaingan. Untuk memenangkan persaingan pengusaha harus mampu memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. Dengan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan akan memberikan acuan dan dorongan pengusaha untuk merancang strategi pemasaran agar menciptakan kepuasan bagi pelanggan dan dapat bersaing di pasar. Kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu lokasi, harga dan kualitas pelayanan. Berdasarkan faktor tersebut maka tujuan penelitian ini adalah, menguji pengaruh lokasi berpengaruh significant terhadap kepuasan pelanggan, menguji pengaruh harga berpengaruh significant terhadap kepuasan pelanggan, menguji pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh significant terhadap kepuasan pelanggan, menguji pengaruh lokasi, harga dan kualitas pelayanan secara bersama berpengaruh significant terhadap kepuasan pelanggan.

Perasaan puas yang dirasakan pelanggan tercipta setelah menerima pelayanan pada saat membeli. Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan seringnya ia berkunjung dan membeli kembali. Kepuasan pelanggan dapat membuka peluang bagi pengusaha untuk mengeluarkan produk baru dan lebih meningkatkan lagi pelayanan kepada pelanggan. Penelitian terdahulu mengungkapkan bahwa lokasi, harga (Hidayah (2019), dan kualitas pelayanan [2] mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Langkah yang dapat ditempuh untuk menarik kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan pemilihan lokasi yang strategis dan luas sehingga pelanggan puas dengan lokasi yang mudah dijangkau dan dapat dengan bebas berkumpul bersama teman atau keluarga.

Selain lokasi, kepuasan pelanggan juga dapat dipengaruhi oleh harga (Hidayah : 2019). Harga mempunyai peranan dalam kepuasan pelanggan yang berdampak pada kepuasan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas jika harga yang dikeluarkan pelanggan sesuai dengan manfaat yang dirasakan pelanggan.

Selain itu Faktor yang dapat menciptakan kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan (Alfian dan Noersanti:2020) yang diberikan. perusahaan yang mampu memberikan kecepatan dalam pelayanan yang memuaskan mempunyai nilai tambah lagi bagi pelanggannya.

Perusahaan harus bisa meningkatkan kualitas pelayanan, harga yang kompetitif dan memperhatikan lokasi yang nyaman agar mendapatkan kepuasan pelanggan. Apabila konsep kualitas pelayanan tersebut diatas berjalan dengan baik, lokasi nyaman dan harga yang ditetapkan perusahaan sesuai maka kepuasan pelanggan akan meningkat.

METODE

Pendekatan pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik penelitian ini berkaitan dengan tujuan agar dapat menggambarkan variable sesungguhnya yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, maka dari itu peneliti menggunakan teknik penelitian yang bersifat kausalitas. Kausalitas digunakan untuk menganalisis hubungan antara sebab dan akibat dari beberapa variable. Penelitian kausalitas biasanya menggunakan metode eksperimen yaitu dengan memperhatikan variable independen yang akan mempengaruhi variable dependen pada situasi yang sudah direncanakan.

Penelitian ini dilakukan di Warung Brader yang berlokasi di Jl. K.H Ahmad Dahlan Mojoroto Kota Kediri Jawa Timur. Objek yang digunakan pada penelitian ini adalah lokasi, harga, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Variable yang digunakan yaitu variable terikat adalah kepuasan pelanggan (Y), sedangkan variable bebas adalah lokasi (X_1), harga (X_2) dan kualitas pelayanan (X_3).

Penelitian ini dilaksanakan dari bulan januari – juni 2022. Sampel yang digunakan sebanyak 40 sampel dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Karakteristik sampel diambil berdasarkan jumlah kunjungan konsumen yang sudah lebih dari 2x datang ke warung brader Kediri.

Metode pengumpulan data-yang digunakan pada penelitian ini adalah observasi, kuesioner dan studi kepustakaan. Kemudian sumber data yang digunakan oleh-peneliti berupa data primer yaitu data berasal dari hasil survey pelanggan menggunakan kuesioner yang telah terkumpul, lalu sumber data sekunder berupa studi pustaka melalui berbagai jurnal dan buku-buku teori.

Pengujian instrumen penelitian menggunakan uji validitas serta uji reliabilitas. Pengujian validitas digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item kuesioner dalam bentuk sekala, dengan tujuan mengetahui apakah item yang ada didalam kuesioner telah tepat dalam mengukur data yang diuji di penelitian ini, sedangkan uji reliabilitas-menggunakan *Cronbach's Alpha* sebagai ukuran untuk memeriksa reliabilitas pada variable yang berbeda.

Analisis data menggunakan uji asumsi klasik yang berfungsi untuk menguji data apakah sudah memenuhi syarat untuk pengujian model regresi. Uji asumsi klasik pada penelitian ini meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas. Setelah melakukan uji asumsi klasik peneliti melakukan uji regresi linier berganda dan uji koefisien determinan. Analisis tersebut digunakan untuk mengetahui hubungan antara variable bebas dengan variable terikat.

Pengujian hipotesis bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh antar variable dengan menggunakan uji t (parsial) dan uji F (simultan). Uji t bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh secara individu suatu variable bebas dalam menjelaskan variable terikat. Sedangkan uji F berguna untuk mengetahui dalam model persamaan variable bebas memiliki pengaruh secara bersama-sama dalam menerangkan variable terikat.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

a. Hasil Penelitian

Hasil data penelitian yang dilakukan di Warung Brader Kediri, maka diketahui karakteristik-responden yang meliputi dua aspek, yaitu jenis kelamin dan usia karyawan yang berkunjung ke warung brader Kediri. Jumlah responden-yang digunakan yaitu 40 responden.

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Keterangan	Jumlah	Persen
Rentang Usia			
1	18 tahun – 23 tahun	27	67,5%
2	24 tahun – 30 tahun	13	32,5%
	Total	40	100%
Jenis kelamin			
1	Laki-laki	25	62,5%
2	Perempuan	15	37,5%
	Total	40	100%

Sumber : Hasil temuan data Warung Brader Kediri(2022)

Uji Validitas

Syarat minimum agar instrumen dapat dikatakan valid jika nilai koefisien korelasi lebih dari 0,238. Hasil uji instrumen dari penelitian ini bisa dilihat pada tabel 2.

Berdasarkan hasil uji validitas yang terlihat di tabel 2 diketahui seluruh indikator pernyataan dari setiap variable memiliki *pearson correlation* atau koefision korelasi menunjukkan nilai lebih dari 0,238, sehingga dari nilai tersebut setiap instrumen pernyataan sudah memenuhi syarat minimum dari uji validitas.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	No. Butir Pernyataan	R hitung	r tabel	Keterangan
Lokasi (X1)	X1.1	0,839	0,238	Valid
	X1.2	0,802	0,238	Valid
	X1.3	0,839	0,238	Valid
	X1.4	0,673	0,238	Valid
	X1.5	0,767	0,238	Valid
	X1.6	0,732	0,238	Valid
	X1.7	0,721	0,238	Valid
	X1.8	0,765	0,238	Valid
	X1.9	0,647	0,238	Valid
	X1.10	0,467	0,238	Valid
Harga (X2)	X2.1	0,687	0,238	Valid
	X2.2	0,753	0,238	Valid
	X2.3	0,712	0,238	Valid
	X2.4	0,522	0,238	Valid
	X2.5	0,653	0,238	Valid
	X2.6	0,666	0,238	Valid
	X2.7	0,757	0,238	Valid
	X2.8	0,626	0,238	Valid
Kualitas Pelayanan (X3)	X3.1	0,710	0,238	Valid
	X3.2	0,714	0,238	Valid
	X3.3	0,785	0,238	Valid
	X3.4	0,701	0,238	Valid
	X3.5	0,709	0,238	Valid
	X3.6	0,480	0,238	Valid
	X3.7	0,623	0,238	Valid
	X3.8	0,495	0,238	Valid
	X3.9	0,707	0,238	Valid
	X3.10	0,588	0,238	Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y1.1	0,723	0,238	Valid
	Y2.2	0,643	0,238	Valid
	Y3.3	0,574	0,238	Valid
	Y4.4	0,743	0,238	Valid
	Y5.5	0,774	0,238	Valid
	Y6.6	0,777	0,238	Valid

Sumber: Data diolah (2022)

Uji Reliabilitas

Syarat minimum instrumen agar memenuhi nilai reliabel jika menunjukkan angka *cronbach's alpha* lebih dari 0,238. Hasil uji instrumen dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Cronbach Alpha	r tabel	Keterangan
Lokasi (X1)	0,899	0,238	Reliable
Harga (X2)	0,817	0,238	Reliable
Kualitas pelayanan (X3)	0,849	0,238	Reliable
Kepuasan pelanggan (Y)	0,793	0,238	Reliable

Sumber : Data diolah (2022)

Berdasarkan tabel 3, diketahui bahwa nilai hasil uji reliabilitas dari seluruh instrumen variable lokasi, harga, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan menunjukkan nilai *cronbach's-alpha* lebih dari 0,238, maka semua variable yang digunakan dalam penelitian ini dapat di artikan reliabel. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa indikator dari setiap variable di penelitian ini memiliki kondisi yang reliabel.

Deskripsi Variable Penelitian

Deskripsi jawaban responden mengenai variable lokasi diperlihatkan tabel 4 menunjukkan bahwa hasil survey dari pernyataan yang diberikan kepada pelanggan warung brader memperoleh hasil yang baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa skala dalam tingkat-tingkat tertentu, sehingga bisa diartikan bahwa jawaban responden sesuai dengan kondisi lapangan.

Tabel 4. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Lokasi (X1)

Tanggapan pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Netral		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Total Responden
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
X1.1	13	32,5	23	57,5	3	7,5	1	2,5	0	0	40
X1.2	12	30,0	18	45,0	6	15,0	4	10,0	0	0	40
X1.3	9	22,5	19	47,5	11	27,5	1	2,5	0	0	40
X1.4	12	30,0	16	40,0	11	27,5	1	2,5	0	0	40
X1.5	11	27,5	18	45,0	9	22,5	2	5,0	0	0	40
X1.6	9	22,5	19	47,5	7	17,5	4	10,0	1	2,5	40
X1.7	10	25,0	17	42,5	9	22,5	4	10,0	0	0	40
X1.8	7	17,5	22	55,0	11	27,5	0	0	0	0	40
X1.9	10	25,0	17	42,5	13	32,5	0	0	0	0	40
X1.10	10	25,0	22	55,0	8	20,0	0	0	0	0	40

Sumber : Hasil temuan data warung brader kediri(2022)

Deskripsi jawaban responden mengenai variable harga pada tabel 5 menunjukkan bahwa hasil survey dari pernyataan yang diberikan kepada pelanggan warung brader Kediri memperoleh hasil yang baik. Hasil tersebut menunjukkan skala dalam tingkat-tingkat tertentu, sehingga bisa diartikan bahwa jawaban responden sesuai dengan kondisi lapangan.

Tabel 5. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga (X2)

Tanggapan pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Netral		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Total Responden
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
X2.1	7	17,5	31	77,5	2	5,0	0	0	0	0	40
X2.2	8	20,0	24	60,0	8	20,0	0	0	0	0	40
X2.3	6	15,0	20	50,0	12	30,0	2	5,0	0	0	40
X2.4	5	12,5	20	50,0	13	32,5	2	5,0	0	0	40
X2.5	5	12,5	28	70,0	7	17,5	0	0	0	0	40
X2.6	12	30,0	18	45,0	10	25,0	0	0	0	0	40
X2.7	5	12,5	20	50,0	14	35,0	0	0	1	2,5	40
X2.8	11	27,5	19	47,5	10	25,0	0	0	0	0	40

Sumber : Hasil temuan data warung brader kediri (2022)

Tabel 6. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X3)

Tanggapan pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Netral		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Total Responden
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
X3.1	6	15,0	11	27,5	21	52,5	2	5,0	0	0	40
X3.2	5	12,5	16	40,0	16	40,0	2	5,0	1	2,5	40
X3.3	4	10,0	18	45,0	14	30,0	3	7,5	1	2,5	40
X3.4	5	12,5	13	32,5	20	50,0	2	5,0	0	0	40
X3.5	6	15,0	16	40,0	14	35,0	4	10,0	0	0	40
X3.6	5	12,5	17	42,5	16	40,0	1	2,5	1	2,5	40
X3.7	3	7,5	18	45,0	19	47,5	0	0	0	0	40
X3.8	3	7,5	18	45,0	19	47,5	0	0	0	0	40
X3.9	5	12,5	21	52,5	13	32,5	1	2,5	0	0	40
X3.10	5	12,5	12	30,0	21	52,5	1	2,5	1	2,5	40

Sumber : Hasil temuan data warung brader kediri(2022)

Tabel deskripsi jawaban responden di atas mengenai variable kualitas pelayanan pada tabel 6 menunjukkan bahwa hasil survey dari pernyataan yang diberikan kepada pelanggan warung brader kediri memperoleh hasil yang baik. Hasil tersebut menunjukkan skala dalam tingkat-tingkat tertentu, sehingga bisa diartikan bahwa jawaban responden sesuai dengan kondisi lapangan.

Tabel 7. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Tanggapan pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Netral		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Total Responden
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Y1	8	20,0	16	40,0	13	32,5	2	5,0	1	2,5	40
Y2	5	12,5	26	65,0	9	22,5	0	0	0	0	40
Y3	6	15,0	12	30,0	12	30,0	0	0	0	0	40
Y4	4	10,0	27	67,5	8	20,0	1	2,5	0	0	40
Y5	4	10,0	17	42,5	18	45,0	1	2,5	0	0	40
Y6	4	10,0	23	57,5	9	22,5	3	7,5	1	2,5	40

Sumber : Hasil temuan data warung brader kediri (2022)

Tabel deskripsi jawaban responden di atas mengenai variable kepuasan pelanggan pada tabel 7 yang menunjukkan bahwa hasil survey dari pernyataan yang diberikan kepada pelanggan warung brader kediri

memperoleh hasil yang baik. Hasil tersebut menunjukkan skala dalam tingkat-tingkat tertentu, sehingga bisa diartikan bahwa jawaban responden sesuai dengan kondisi lapangan.

Uji Asumsi Klasik

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa titik penyebar didekat garis diagonal dan mengikuti garis arah diagonal yang berarti data terbagi dengan normal, sehingga memenuhi syarat dari uji normalitas.

Hasil uji multikolinieritas menunjukkan Masing-masing variable memiliki angka tolerance lebih dari 0,1 serta nilai VIF kurang dari 10. Data tersebut menunjukkan bahwa variable lokasi, harda dan kualitas pelayanan memenuhi syarat dari model regresi, yang berarti data bebas dari multikolinieritas.

Hasil uji heteroskedartisitas bertujuan untuk melihat ketidaksamaan dari residual model regresi. Cara menganalisisnya dengan melihat titik pada *scatterplots regresi*. Pola yang dibentuk titik-titik *scatterplots regresi* pada gambar 3 tidak teratur dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, yang berarti bahwa data tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

Tabel 9. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	Koefisien β	Standar Error	Beta
Konstan	22,136	6,897	
Lokasi (X1)	0,253	0,076	0,481
Harga (X2)	-0,084	0,128	-0,099
Kualitas Pelayanan (X3)	-0,194	0,088	0,321

Sumber : Hasil uji SPSS (2022)

Analisis regresi linier berganda pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variable bebas terhadap variable terikat, sehingga memperoleh hasil yang di tunjukkan pada tabel 9. Maka persamaan regresi yang digunakan oleh penelitian ini sebagai berikut :

$$Y = 22,136 + 0,253 X_1 + (-0,084) X_2 + (-0,194) X_3$$

Persamaan regresi linier berganda diuraikan sebagai berikut:

X1 = 0,253, artinya lokasi (X1) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada warung brader Kediri.

X2 = -0,084, artinya harga (X2) berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada warungb brader Kediri.

X3 = -0,194, artinya kualitas pelayanan (X3) berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada warung brader Kediri.

a = 22,136, artinya jika semua variable independen yaitu lokasi (X1) harga (X2) dan kualitas pelayanan(X3) bernilai nol persen atau tidak mengalami perubahan maka nilai kepuasan pelanggan (Y) senilai konstan.

Tabel 10. Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi

R Square	Adjusted R Square	Durbin Watson
0,312	0,254	2,361

Sumber : Hasil uji SPSS (2022)

Hasil uji analisis koefisien determinasi diperlihatkan pada tabel 10. Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa nilai R^2 (*Adjusted R Square*) adalah 0,254 yang berarti (0,254 = 25,4%). Artinya sumbangan pengaruh dari variable bebas sebesar 25,4% sementara sisanya sebesar 74,6% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

Tabel 11. Hasil Uji t (parsial)

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t hitung	sig	Keterangan
	B	Std. Error	Beta			
Konstan	22,136	6,897		3,210	0,003	
Lokasi	0,253	0,076	0,481	3,322	0,002	Signifikan
Harga	-0,084	0,128	-0,099	-0,660	0,514	Tidak Signifikan
Kualitas Pelayanan	-0,194	0,088	-0,321	-2,208	0,034	Signifikan

Sumber : Hasil uji SPSS (2022)

Tabel 12. Hasil Uji Simultan

F hitung	F Sig	Keterangan
5,432	0,003	Signifikan

Sumber : Hasil uji SPSS (2022)

b. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian menggunakan uji t, maka diperoleh thitung sebesar 3,322 lebih besar dari ttabel sebesar 2,028 yang berarti H_0 ditolak. Sedangkan pada nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,002 lebih kecil dari 0,05, yang berarti H_a diterima, hal tersebut membuktikan bahwa lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Dari hasil uji t maka lokasi yang ada di Warung Brader Kediri berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian terdahulu oleh (Hidayah, 2019) menyebutkan bahwa lokasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian menggunakan uji t, maka diperoleh thitung sebesar -0,660 lebih kecil dari ttabel sebesar 2,028 yang berarti H_0 diterima. Kemudian nilai signifikansi sebesar 0,514 lebih besar dari 0,05 yang berarti H_a ditolak, hal tersebut membuktikan bahwa harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Sehingga dari hasil uji t variabel harga tidak memiliki pengaruh dalam kepuasan pelanggan. Karena Warung Brader belum maksimal dalam pemberian harga, sebab harga yang diberikan belum memenuhi harapan bagi pelanggan. Hal ini tidak sesuai dengan hasil penelitian terdahulu oleh (Wahyudi, 2018) yang mengemukakan bahwa harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian menggunakan analisis uji t, maka diperoleh thitung sebesar -2,208 lebih kecil dari ttabel yaitu sebesar 2,028 yang berarti H_0 diterima. Sedangkan nilai signifikansi sebesar 0,034 lebih kecil dari 0,05, artinya H_a diterima, hal tersebut membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Sehingga dari hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan dalam kepuasan pelanggan pada Warung Brader Kediri. Dengan ini hasil dari uji data tersebut sesuai dengan hasil penelitian terdahulu oleh Alfian dan Noersanti (2020) yang mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian menggunakan analisis uji F, maka di peroleh nilai F hitung sebesar 5,432 lebih besar dari Ftabel yaitu 2,64 atau nilai signifikan sebesar 0,002 lebih kecil dari 0,05, menunjukkan bahwa lokasi, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan Warung Brader Kediri. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian terdahulu oleh (Pratiwi, 2017) berpendapat bahwa lokasi, harga, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis serta tujuan dari penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa lokasi berpengaruh significant terhadap kepuasan pelanggan, kemudian harga dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara significant terhadap kepuasan pelanggan. Namun secara bersamaan lokasi, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan warung brader Kediri.

Dalam penelitian ini terdapat variabel yang hasilnya kurang maksimal yaitu harga secara uji t tidak signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan. Sehingga untuk penelitian selanjutnya dapat ditambahkan variabel-variabel bebas yang memiliki pengaruh secara lebih lagi terhadap variabel terikat. Peneliti berharap penelitian ini dapat disempurnakan oleh peneliti selanjutnya.

Menurut peneliti dari data yang didapatkan, variable harga dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh dalam kepuasan pelanggan Warung Brader Kediri. Menyikapi hal tersebut maka bagi pengelola usaha dapat lebih memaksimalkan lagi kebutuhan pelanggan dalam hal harga yang sesuai dengan harapan pelanggan dan lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan Warung Brader Kediri.

Kemudian untuk variabel lain yaitu lokasi menunjukkan hasil positif yang berarti lokasi mempengaruhi kepuasan pelanggan Warung Brader Kediri. Hasil tersebut sangat baik bagi Warung Brader Kediri, sehingga perlu di pertahankan pengelola usaha dan ditingkatkan untuk memperoleh hasil yang maksimal.

DAFTAR RUJUKAN

- [1] Hidayah N. Pengaruh Harga, Fasilitas, Pelayanan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Di Kabupaten Bulukumba 2019:1–23.
- [2] Alfian D, Noersanti L. Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Pasar Jaya Klender SS) 2020:1–29.