

KEPUASAN PELANGGAN DIPENGARUHI OLEH KUALITAS PELAYANAN, PENETAPAN HARGA, DAN LOKASI PADA TOKO AURA PLASTIK

Fitriatus Solechah¹, Suhardi²

^{1),2)} Universitas Nusantara PGRI Kediri, Jl. K.H. Ahmad Dahlan No.76, Mojoroto, Kota Kediri, Jawa Timur
fitriatussolechah@gmail.com

Informasi Artikel

Tanggal Masuk : 28/06/2023

Tanggal Revisi : 12/07/2023

Tanggal Diterima : 17/07/2023

Abstract

In this study, the aim is to find out that service quality, pricing, and location affect customer satisfaction at Aura Plastik Stores. This study uses a causal qualitative approach and uses a questionnaire research instrument by distributing it to shop customers. The population in this study were 40 respondents, using a non-probability sampling technique, using an accidental sampling approach. The data analysis technique used is descriptive analysis technique by calculating the average, classical assumption test, multiple linear regression analysis, coefficient of determination, hypothesis testing.

Keywords : Service Quality, Pricing, Location, Customer Satisfaction

Abstrak

Dalam penelitian ini memiliki tujuan guna untuk mengetahui bahwa kualitas pelayanan, penetapan harga, dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Aura Plastik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif kausal dan menggunakan instrumen penelitian kuisioner dengan menyebarkan kepada pelanggan toko. Populasi dalam penelitian ini adalah 40 responden, menggunakan teknik *nonprobability sampling*, dengan menggunakan pendekatan *accidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan yaitu teknik analisis deskriptif dengan menghitung rata-rata, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi, pengujian hipotesis.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga, Lokasi, Kepuasan Pelanggan

PENDAHULUAN

Perkembangan bidang perniagaan saat ini semakin beragam diantaranya adalah toko, toko adalah suatu tempat terjadi rencana transaksi jual - beli dengan berbagai macam barang atau barang tertentu saja, dimana toko adalah tempat tujuan kebanyakan orang untuk memenuhi kebutuhan berbelanja. Seiring dengan semakin meningkatnya permintaan pasar terhadap produk penjualan dan jasa untuk memenuhi segala kebutuhannya. Demi menjaga kelangsungan usaha dagangnya ditengah - tengah persaingan bisnis yang sangat kompetitif, seorang pemilik toko harus memberikan kepuasan pelanggan kepada para konsumennya.

Seperti halnya Toko Aura Plastik yang saat ini sedang berkembang menjadi pusat pandang masyarakat sekitar menjadi toko yang memiliki pengunjung yang relatif banyak, karena Toko Aura Plastik memiliki lokasi yang strategis yaitu berada pada pusat keramaian dan terletak disamping jalan raya sehingga mudah untuk dicari oleh masyarakat, serta pada Toko Aura Plastik menyajikan produk yang dijual bisa dikatakan lengkap dan memiliki harga yang lebih murah dibandingkan dengan toko yang lain. Dengan adanya kenaikan jumlah pelanggan, pemilik toko dengan giat memberikan pelayanan yang maksimal, dan memeberikan harga yang relatif murah. sehingga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dari beberapa faktor diatas dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan, penetapan harga, dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Aura Plastik. Dengan adanya dasar penelitian terdahulu yang menyatakan adanya keterkaitan antara kualitas pelayanan, harga, dan lokasi secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan [1]. Lalu kepuasan pelanggan adalah perasaan puas atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari perbandingan performa produk atau hasil dengan ekspektasi. Perihal ini sesuai dengan teori yang mengonseptualkan kepuasan pelanggan seperti perasaan yang muncul menjadi output penilaian terhadap pengalaman pemakaian produk atau jasa [2].

Dengan adanya peningkatan dari segi jumlah pelanggan, dalam konteks ini Toko Aura Plastik lebih hati - hati dalam menjaga pelanggan dan berusaha untuk menarik pelanggan baru untuk datang ke toko, dengan cara menjaga kualitas pelayanan terhadap para pelanggan. Menurut para ahli kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan [3].

Dengan adanya dasar penelitian terdahulu yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif yang signifikan secara parsial pada kepuasan pelanggan [4].

Lalu penetapan harga juga berpengaruh dalam kepuasan pelanggan. Sedangkan definisi harga dari perspektif pemasaran yaitu satuan mata uang atau alat ukur (termasuk barang dan jasa) yang dapat ditukarkan agar mendapatkan hak penggunaan atau kepemilikan suatu barang dan jasa [5]. Penetapan harga pada Toko Aura Plastik sangatlah diperhatikan, dimana para pelanggan yang berbelanja selalu membandingkan harga yang telah ditetapkan pada Toko Aura Plastik dengan harga pada toko lain. Dengan demikian para pelanggan dapat merasakan bahwa jumlah uang yang dikeluarkan apakah sudah sesuai dengan kualitas produk yang dijual dan kualitas pelayanan yang diberikan. Toko Aura Plastik menetapkan harga yang sangat terjangkau dibandingkan toko lain sehingga membuat para pelanggan mampu membeli dengan harga ecer maupun grosir. Dengan adanya dasar penelitian terdahulu menyatakan bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Sidempu Medan [6]. Dan diperkuat juga dengan hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa harga secara parsial memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan di Depo Air Minum Isi Ulang [7].

Kemudian ada lokasi, lokasi pada dasarnya adalah wilayah atau tempat yang mempengaruhi keinginan seseorang untuk datang. Pemilihan lokasi sangatlah penting karena dapat mempengaruhi jumlah laba yang didapat, dalam hal ini lokasi Toko Aura Plastik sudah memenuhi kriteria lokasi yang strategis yaitu berada pada pusat keramaian dan terletak dipinggir jalan raya. Menurut para ahli lokasi adalah tempat beroperasi perusahaan dalam kegiatan untuk menghasilkan suatu keuntungan ekonomi terhadap barang atau jasa yang dijual [9]. Dengan adanya dasar penelitian terdahulu menyatakan bahwa lokasi secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan [1], dan juga hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa lokasi memiliki efek signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan memiliki peran menentukan besar kecilnya kepuasan pelanggan di Kedai Damoni Kopi Kediri [10].

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan diatas peneliti tertarik mengambil judul "Kepuasan Pelanggan di Pengaruhi oleh Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga, dan Lokasi Pada Toko Aura Plastik". Berdasarkan pertimbangan tersebut, maka terdapat beberapa tujuan peneliti yaitu: untuk mengetahui pengaruh positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan pada Toko Aura Plastik. Untuk mengetahui pengaruh positif antara penetapan harga dengan kepuasan pelanggan pada Toko Aura Plastik. Untuk mengetahui pengaruh positif antara lokasi dengan kepuasan pelanggan pada Toko Aura Plastik. Untuk mengetahui pengaruh positif antara kualitas pelayanan, penetapan harga, dan lokasi dengan kepuasan pelanggan secara simultan pada Toko Aura Plastik.

METODE

Pendekatan pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dan teknik penelitian deskriptif. Penelitian dilakukan pada Toko Aura Plastik yang terletak di Jalan. Supriadi, Desa Pagu, Kecamatan Pagu, Kabupaten Kediri, serta populasi pada penelitian saat ini yaitu pelanggan Toko Aura Plastik, dengan jumlah responden sebanyak 40 responden.

Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert, teknik dalam pengambilan sampel adalah teknik *Simple Random Sampling*, sebab peneliti tidak membatasi siapa yang akan dijadikan sampel dan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpul data, serta teknik untuk menganalisis data menggunakan deskriptif dan regresi berganda.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1. Data Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki – Laki	5	12,5 %
Perempuan	35	87,5 %
Total	40	100 %

Sumber : Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan data dari tabel 1 dapat disimpulkan bahwa pelanggan pada Toko Aura Plastik berdasarkan kuisioner yang telah saya bagikan, yang paling dominan berbelanja atau berkunjung pada toko adalah perempuan dengan jumlah 35 orang sedangkan laki - laki berjumlah 5 orang dari 40 responden.

Karakteristik Responden berdasarkan usia

Tabel 2. Data Reponden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah	Presentase
21 - 30 tahun	10	25 %
31 - 40 tahun	20	50%
> 40 tahun	10	25 %
Total	40	100 %

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

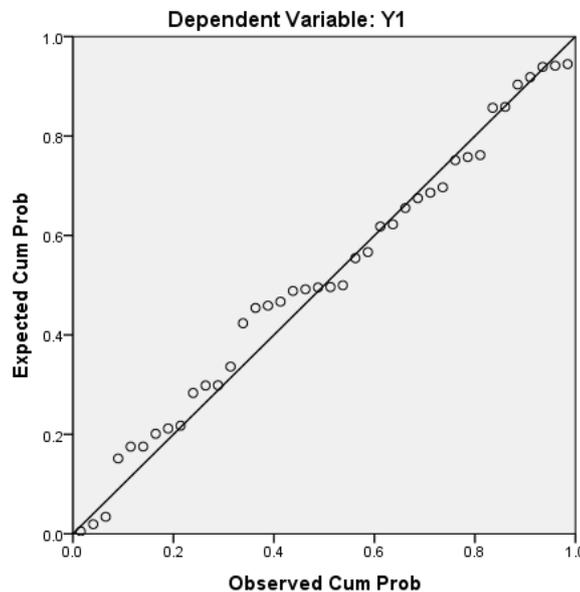
Berdasarkan data dari tabel 2 dapat disimpulkan bahwa pelanggan Toko Aura Plastik berdasarkan kuisioner yang telah saya bagikan, pada usia 21- 30 tahun sebanyak 10 orang dengan presentase 25%, dan usia 31 - 40 tahun sebanyak 20 orang dengan presentase 50%, dan usia > 40 tahun sebanyak 10 orang dengan presentase 25%

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji Normalitas dilakukan untuk mengetahui grafik normal *probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi dikatakan normal apabila garis yang menggambarkan data sesungguhnya mengikuti garis yang diagonal. Hasil output SPSS v.23 menyatakan sebagai berikut:

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber : *Output* SPSS v.23

Gambar 1. Uji Normalitas

Gambar tersebut menampilkan model distribusi normal, sebab titik- titik dapat dilihat menyebar serta mengikuti diarea garis diagonal.

Uji Multikolinieritas

Dengan uji multikolinieritas dapat diketahui bahwa model regresi ini terjadi korelasi atau tidak pada *independent variable*. Karena dalam model regresi yang sempurna tidak akan terjadi adanya sebuah korelasi antar *independent variable*. Bila VIF < 10, serta Tolence > 0,1 maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut tidak terjadi multikolinieritas. Hasil *output* SPSS v.23 menyatakan sebagai berikut:

Tabel 3. Uji Multikolinieritas

Model		Coefficients ^a				Collinearity Statistics		
		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	T	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	10.079	1.735		5.807	.000		
	X1	.181	.060	.336	3.030	.005	.273	3.657
	X2	.151	.041	.441	3.637	.001	.229	4.371
	X3	.162	.072	.225	2.260	.030	.338	2.960

Sumber : Data primer yang diolah SPSS v.23, 2023

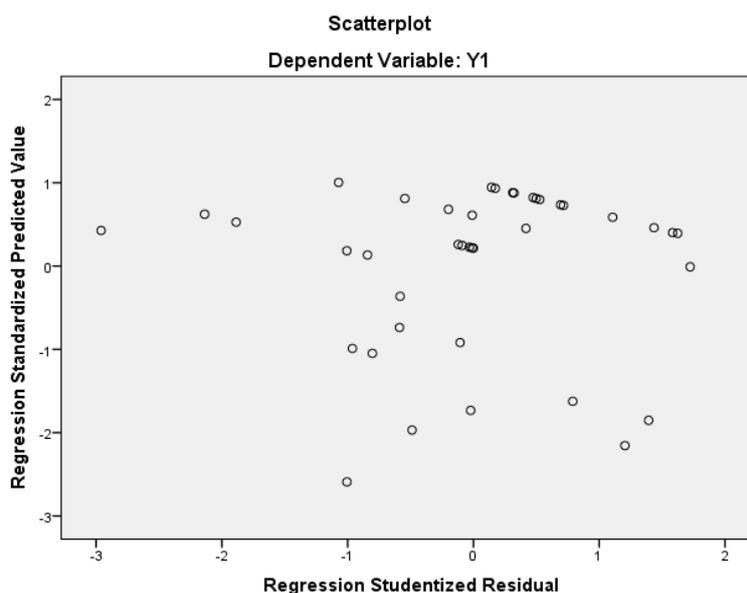
Tabel 4. Uji Multikolinieritas

No	Variabel Bebas	Nilai Tolerance	Nilai VIF(%)	Keterangan
1.	Kualitas Pelayanan	0.273	3.657	Tidak Multikolinier
2.	Penetapan harga	0.229	4.371	Tidak Multikolinier
3.	Lokasi	0.338	2.960	Tidak Multikolinier

Sumber : Data primer yang diolah SPSS v.23, 2023

Tabel tersebut menyatakan bahwa tidak terjadi multikolinieritas didalam regresi diantara variabel bebas, karena nilai VIF < 10 dan nilai *Tolerance* > 0,1.

Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data primer diolah SPSS v.23 2023

Gambar 1. Uji Heteroskedastisitas

Pada hasil gambar di atas menyatakan bahwa model regresi ini tidak ada masalah heteroskedastisitas, karena titik-titik atau data tidak ada membentuk pola khusus serta menyebar dengan acak di atas ataupun di bawah 0 sumbu Y.

Analisis Regresi Berganda

Tabel 5. Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.	Tolerance VIF
1	(Constant)	10.079	1.735		5.807	.000	
	X1	.181	.060	.336	3.030	.005	.273 3.657
	X2	.151	.041	.441	3.637	.001	.229 4.371
	X3	.162	.072	.225	2.260	.030	.338 2.960

a. Dependent Variable: Y1

Sumber : Data primer yang diolah SPSS v.23, 2023

$$Y = 10,079 + 0,181X1 + 0,151X2 + 0,162X3$$

Dari persamaan di atas menunjukkan bahwa: (1) Nilai α yaitu 10,79 artinya apabila variabel kualitas pelayanan, penetapan harga, dan lokasi memiliki keterkaitan yang positif dengan variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan. (2) Regresi X1 senilai 0,181 yang berarti jika kualitas pelayanan mengalami peningkatan 1 (satuan) secara positif, hal itu dapat mengakibatkan peningkatan kepuasan pelanggan sebesar 0,181 bila variabel lainnya konstan. (3) Regresi X2 senilai 0,151 yang berarti jika penetapan harga mengalami peningkatan 1 (satuan) secara positif, hal itu dapat mengakibatkan peningkatan kepuasan pelanggan sebesar 0,151 bila variabel lainnya konstan. (4) Regresi X3 senilai 0,162 yang berarti jika lokasi mengalami peningkatan 1 (satuan) secara positif, hal itu dapat mengakibatkan peningkatan kepuasan pelanggan sebesar 0,162 bila variabel lainnya konstan.

Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 6. Hasil Uji Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change	Durbin-Watson
						F	df1	df2		
1	.938 ^a	.879	.869	.986	.879	87.323	3	36	.000	2.213

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y1

Sumber : Data primer diolah SPSS v.23, 2023

Pada tabel 5 dijelaskan bahwa nilai *adjusted R²* 0,869 dengan ini dapat dijelaskan bahwa varian variabel dependen memiliki nilai sebesar 86,9% dipengaruhi variabel independen dalam model ini. Sedangkan 13,1% dipengaruhi oleh variabel lain dari luar penelitian ini.

Uji Hipotesis

Uji t (Uji Parsial)

Tabel 7. Hasil Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.	Tolerance VIF
1	(Constant)	10.079	1.735		5.807	.000	
	X1	.181	.060	.336	3.030	.005	.273 3.657
	X2	.151	.041	.441	3.637	.001	.229 4.371
	X3	.162	.072	.225	2.260	.030	.338 2.960

a. Dependent Variable: Y1

Sumber : Data primer diolah SPSS v.23, 2023

Berdasarkan hasil regresi tabel 6 menunjukkan bahwa:

- H₁ : Nilai signifikan variabel kualitas pelayanan 0,005 < 0,05 yang berarti secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.
- H₂ : Nilai signifikan variabel penetapan harga 0,001 < 0,05 yang berarti secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.
- H₃ : Nilai signifikan variabel lokasi 0,030 < 0,05 yang berarti secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Uji F (Uji Simultan)

Tabel 8. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	254.875	3	84.958	87.323	.000 ^b
	Residual	35.025	36	.973		
	Total	289.900	39			

a. Dependent Variable: Y1

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Sumber : Data primer diolah SPSS v.23, 2023

Berdasarkan tabel 8 diperoleh hasil perhitungan uji F sebagai berikut, bahwa nilai signifikan yaitu 0,000 < 0,05 sehingga variabel bebas secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Aura Plastik.

Pembahasan

Dari hasil uji hipotesis (H₁) menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan hasil hitung nilai t hitung sebesar 0,030 > 1,669 dengan taraf signifikan hasil sebesar 0,005 < 0,05, dengan demikian H_a diterima dan H₀ ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Dari hasil uji hipotesis (H₂) menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara penetapan harga terhadap kepuasan pelanggan. Dengan hasil hitung nilai t hitung sebesar 3,637 > 1,669 dengan taraf signifikan hasil sebesar 0,001 < 0,05, dengan demikian H_a diterima dan H₀ ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penetapan harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Dari hasil uji hipotesis (H₃) menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara lokasi terhadap kepuasan pelanggan. Dengan hasil hitung nilai t hitung sebesar 2,260 > 1,669 dengan taraf signifikan hasil sebesar 0,030 < 0,05, dengan demikian H_a diterima dan H₀ ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa lokasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Dari hasil uji hipotesis (H₄) menyatakan bahwa terdapat pengaruh simultan antara variabel kualitas pelayanan, penetapan harga, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan. Dengan hasil hitung nilai F sebesar 5,807 > 1,669 dengan taraf signifikan hasil sebesar 0,000 < 0,05, dengan demikian H_a diterima dan H₀ ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa lokasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dikemukakan diatas bisa ditarik kesimpulan bahwa, dari uji t atau parsial telah menunjukkan jika kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif yang signifikan secara parsial pada kepuasan pelanggan Toko Aura Plastik. Sedangkan harga juga mempunyai pengaruh positif yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Aura Plastik. Dan lokasi juga mempunyai pengaruh positif yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Toko Aura Plastik. Berdasarkan hasil Uji F, secara simultan menyatakan bahwa kualitas pelayanan, penetapan harga, dan lokasi mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Aura Plastik.

DAFTAR RUJUKAN

- [1] Firdiyansyah. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi, dan Variasi Produk Terhadap Pengambilan Keputusan Pembelian (Studi pada Toserba Danareal Wonosobo Jawa Tengah). *Journal Of Economic, Busines and Engineering* 2021.
- [2] Tjiptono F. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Gramedia; 2014.
- [3] Kotler P. *Prinsip - Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga; 2019.
- [4] Sumantri BA. Kepuasan Pelanggan Berkaitan Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan pada Restoran Bu Eko Kediri. *Simposium Manajemen dan Bisnis* 2020.
- [5] Ariyanti HI. Pengaruh Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan. *PUBLIK, Universitas Muhammadiyah Jember*; 2022.
- [6] Dewi MH. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Sidempuan Medan. *Alat Manajemen Jurnal* 2018.
- [7] Endira WLB.. Pengaruh Harga Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Depo Air Minum Isi Ulang. *Simki-economi* 2017.
- [8] Kasmir. *Kewirausahaan*. Jakarta: Raja Grafindo; 2016.
- [9] Tjiptono F. *Sevice Marketing : Esensi dan Aplikasi* . Yogyakarta: Marknensis; 2014.
- [10] Sumantri BAD. Analisis Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Harga, Kualitas Produk, dan Lokasi di Kedai Damoni Kopi Kediri 2021. *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNP Kediri* 2021.