

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Elektronik Kartika Celluler Cabang Majene Kabupaten Majene

Sukmawati^{1*}, Hamsyah², Muhammad Nadir³, Wahyu Maulid Adha⁴, Erwin⁵, Muhammad Alwi Hapri⁶

¹ *Mahasiswa Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Sulawesi Barat*

²³⁴⁵⁶ *Fakultas Ekonomi, Universitas Sulawesi Barat*

¹Corresponding author's email: skmwt24@gmail.com

Abstract. This research approach is a quantitative approach and purposive sampling technique. This study used primary and secondary data. Data collection techniques are by observation, and documentation. The collection and distribution of questionnaires were carried out directly to consumers of the Majene branch of the electronic store Kartika Celluler. The total population in this study is all customers or consumers who make transactions at the Majene branch of the Majene branch of the cellular electronics store. The number of populations is unknown so the researchers used the indicator multiplication formula multiplied by 5 to 10 and the sample selection was done randomly where the number of samples was 60 respondents. The data analysis used in this study was multiple linear regression analysis using IBM SPSS 25. The results proved that (1) Service Quality had a significant effect on Consumer Satisfaction, with a calculated t value of 8.074 > t table 1.672 and a significance of 0.00 < 0.05. (2) Price has significant effect on Consumer Satisfaction, with a calculated t value of 2.357 > t table 1.672 and a significance value of 0.022 < 0.05. (3) Service Quality and Price both have a significant effect on Consumer Satisfaction, with a calculated t value of 219.030 > t table 3.159 and a significance of 0.000 < 0.05.

Keywords: Service Quality; Price; Customer Satisfaction.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Elektronik Kartika Celluler Cabang Majene Kabupaten Majene. Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dan teknik penentuan sampel secara purposive sampling. Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yaitu dengan melakukan Observasi, dan dokumentasi. Pengumpulan dan penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung pada konsumen toko elektronik kartika celluler cabang Majene. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan atau konsumen yang melakukan transaksi di Toko elektronik kartika celluler cabang Majene Kabupaten Majene. Jumlah populasi tidak diketahui sehingga peneliti menggunakan rumus perkalian indikator dikali 5 sampai 10 dan pemilihan sampel dilakukan secara acak dimana jumlah sampel adalah 60 orang responden. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu analisis regresi linear berganda dengan menggunakan IBM SPSS 25. Hasil penelitian membuktikan bahwa (1) Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, dengan nilai t hitung 8,074 > t tabel 1,672 dan signifikansi sebesar 0,00 < 0,05. (2) Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, dengan nilai t hitung 2,357 > t tabel 1,672 dan nilai signifikansi sebesar 0,022 < 0,05. (3) Kualitas Pelayanan dan Harga sama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, dengan nilai t hitung 219,030 > t tabel 3,156 dan signifikansi 0,000 < 0,05.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Konsumen

1. Pendahuluan

Dunia bisnis mengalami persaingan yang sangat kompetitif. Kondisi ini memaksa para pelaku bisnis untuk meningkatkan kinerja perusahaannya semaksimal mungkin agar mampu bersaing di pasar seiring dengan semakin meningkatnya minat konsumen terhadap suatu barang/produk yang memang mereka butuhkan. Kunci utama bagi perusahaan untuk bisa unggul dalam persaingan adalah dengan memberikan kepuasan kepada konsumen. Oleh karena itu konsumen harus menjadi perhatian utama perusahaan terlepas dari barang/jasa yang disajikan. Kepuasan konsumen didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya Kotler dan Keller dalam donni juni priansah (2017: 196).

Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh berbagai faktor, diantaranya Kualitas Pelayanan dan Harga. menurut (Tjiptono, 2019) Kualitas Pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan/konsumen. Mengingat betapa pentingnya peran kualitas pelayanan bagi kehidupan suatu organisasi atau perusahaan untuk berupaya meningkatkan potensi yang dimiliki, agar kualitas dan kuantitas pelayanan tersebut dapat bersaing atau setidaknya mampu mengimbangi laju persaingan di dunia usaha..

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu Harga. Harga merupakan salah satu faktor penting, karena harga dapat menjadi alasan utama pelanggan memilih produk atau jasa. mengingat bahwa terdapat banyak pesaing di sekitar membuat perusahaan harus menetapkan harga yang sesuai pada suatu produk. Jika tidak, besar kemungkinan konsumen akan berpindah ke perusahaan pesaing.

Salah satu bisnis usaha yang juga merasakan ketatnya persaingan saat ini adalah Toko Elektronik Kartika Celluler Cabang Majene Kabupaten Majene yang beralamat di Jln. Gatot Subroto No 34 Depan tugu pahlawan Kabupaten Majene. Persaingan tersebut ditandai dengan banyaknya toko elektronik yang didirikan untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Pelayanan dan harga yang ditawarkan pun berbeda-beda, dengan begitu akan menjadi ciri dan keunggulan tersendiri bagi setiap bisnis elektronik. Hal tersebut menuntut pihak pemilik atau pengelola toko untuk menciptakan strategi agar mampu bersaing dan unggul dibanding kompetitor lainnya. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Toko Elektronik Kartika Celluler Cabang Majene Kabupaten Majene?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Toko Elektronik Kartika Celluler Cabang Majene Kabupaten Majene?
3. Apakah kualitas pelayanan dan harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Elektronik Kartika Celluler Cabang Majene Kabupaten Majene?

Please Put the Title of the Paper in this Line with Capitalize Each Words.

2. Metode

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. data kuantitatif yaitu data yang diperoleh dalam bentuk angka-angka yang dapat dihitung. Data ini diperoleh dari kuesioner yang akan dibagikan kepada responden dan berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.

Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang berasal dari pihak pertama di lokasi penelitian atas objek penelitian yang di peroleh secara langsung. Data primer pada penelitian ini merupakan hasil jawaban dari responden atas kuesioner yang telah disebar. Sedangkan data sekunder merupakan sumber data suatu penelitian yang di peroleh peneliti secara tidak langsung melalui perantara.

Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2014), Populasi merupakan semua wilayah generasi pengumpulan yang terdiri dari objek/subjek, ciri-ciri dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Adapun yang menjadi Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan konsumen Toko Elektronik Kartika Celluler Cabang Majene Kabupaten Majene yang tidak diketahui secara pasti jumlahnya.

(Sugiyono, 2018) menyatakan bahwa Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel yang gunakan dengan cara Accidental sampling. "Accidental sampling merupakan teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan /insidental bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Penelitian ini menggunakan accidental sampling dikarenakan tidak diketahui berapa banyak jumlah orang yang pernah mengunjungi Toko Elektronik Kartika Celluler Cabang Majene Kabupaten Majene

Dalam penelitian ini perhitungan sampel penelitian menggunakan rumus (Hair, Page, & Brunsveld, 2020) yang menyatakan jika ukuran sampel terlalu besar diduga akan sulit untuk mendapatkan ukuran goodness of fit yang baik. Sehingga disarankan bahwa ukuran sampel minimum adalah 5-10 dikalikan jumlah indikator yang digunakan dalam seluruh variabel. jumlah indikator dalam penelitian adalah 12 indikator. Maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 5×12 indikator = 60. Berdasarkan perhitungan di atas, didapat untuk sampel minimum menggunakan 60 sampel responden.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu observasi, dokumentasi, dan penyebaran kuesioner.

Teknik Analisis Data

1. Uji Intrumen

a. Uji Validitas

Menurut Riyanto dan Hatmawan (2020), validitas adalah pengukuran untuk menunjukkan apakah suatu instrumen penelitian dikatakan valid atau layak untuk digunakan.

b. Uji Reabilitas

Menurut Ghozali dalam (Riyanto & Hatmawan, 2020), uji reliabilitas dilihat dari nilai Cronbach Alpha (α), di mana suatu variabel dapat dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha (α) > 0,60

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji Inormalitas bertujuan untuk apakah Idalam Imodel Iregresi, Ivariabel Ipengganggu Iatau Iresidual Imiliki Idistribusi Inormal. ISeperti Idiketahui, Iuji It Idan IF Imengasumsikan Ibahwa Inilai Iresidual Imengikuti Idistribusi Inormal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogona.

c. Uji Heteroskedastisitas

Ghozali (2022), menyatakan bahwa uji heteroskedastisitas adalah untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

3. Regresi Linear Berganda

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisa regresi linier berganda dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana :

Y = Variabel dependen, yaitu Kepuasan Konsumen

a = Konstanta yang merupakan rata – rata nilai Y pada nilai X1 dan X2 sama dengan nol.

X1= Variabel independen, yaitu Kualitas Pelayanan

X2= Variabel independen, yaitu Harga

b1 = Koefisien parsial, mengukur rata – rata nilai Y untuk tiap perubahan X1 menganggap X2 konstan.

b2 = Koefisien parsial, mengukur rata – rata nilai Y untuk tiap perubahan X2 menganggap X1 konstan.

e = Kesalahan pengganggu (standar error)

4. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji T)

Uji t (Parsial) digunakan untuk menguji signifikansi parameter koefisien regresi dari masing-masing variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah suatu variabel independen (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Y).

Kriteria pengambilan keputusan dalam uji t adalah sebagai berikut:

Jika nilai t hitung > t tabel atau nilai signifikansi (p-value) < α (5%), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti variabel X secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.

Sebaliknya, jika t hitung < t tabel atau nilai signifikansi (p-value) > α (5%), maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, yang berarti variabel X tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.

Dengan demikian, uji t parsial memberikan gambaran tentang kontribusi masing-masing variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen secara individu dalam model regresi yang digunakan.

t hitung > t tabel atau P value < α , Tolak H_0

t hitung < t tabel atau P value > α , Terima H_0

b. Uji Simultan uji (F)

Uji F (Pengujian Secara Serentak) digunakan untuk menguji kesesuaian model regresi secara simultan, yaitu untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen yang digunakan dalam model, seperti kualitas pelayanan dan harga, secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan konsumen pada Toko Elektronik Kartika Celluler Cabang Majene, Kabupaten Majene.

Dengan kata lain, uji F dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi yang dibangun layak digunakan dalam menjelaskan hubungan antara variabel-variabel yang diteliti. Jika hasil uji menunjukkan nilai F hitung > F tabel dan tingkat signifikansi < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Fhitung < Ftabel maka H_0 diterima artinya faktor X secara bersama tidak berpengaruh nyata terhadap Y.

Fhitung > Ftabel maka H_0 ditolak artinya minima ada satu faktor X yang berpengaruh nyata terhadap Y.

5. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi parsial (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa baik garis regresi sesuai dengan data aktualnya (goodness of fit). Koefisien determinasi ini mengukur prosentase total varian variabel dependen Y yang dijelaskan oleh variabel independen di dalam garis regresi. Nilai R^2 mempunyai interval antara 0 sampai 1 ($0 < R^2 < 1$). Semakin besar R^2 (mendekati 1), semakin baik hasil untuk model regresi tersebut dan semakin mendekati 0, maka variabel independen secara keseluruhan tidak dapat menjelaskan variabel dependen.

3. Hasil dan Pembahasan

1. Uji instrumen

a. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item pernyataan	Koefisien Korelasi (Person Correlation)	R Tabel N=60	keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0.845	0.254	valid
	X1.2	0.747	0.254	valid
	X1.3	0.842	0.254	valid
	X1.4	0.851	0.254	valid
	X1.5	0.903	0.254	valid
	X1.6	0.847	0.254	valid
	X1.7	0.825	0.254	valid
	X1.8	0.847	0.254	valid
	X1.9	0.913	0.254	valid
	X1.10	0.819	0.254	valid
	Total X1	1	0.254	valid
Harga (X2)	X2.1	0.903	0.254	valid
	X2.2	0.844	0.254	valid
	X2.3	0.850	0.254	valid
	X2.4	0.885	0.254	valid

Variabel	Item pernyataan	Koefisien Korelasi (Person Correlation)	R Tabel N=60	keterangan
	X2.5	0.849	0.254	valid
	X2.6	0.833	0.254	valid
	X2.7	0.855	0.254	valid
	X2.8	0.821	0.254	valid
	Total X2	1	0.254	valid
Kepuasan Konsumen (Y)	Y 1	0.904	0.254	valid
	Y 2	0.897	0.254	valid
	Y 3	0.924	0.254	valid
	Y 4	0.913	0.254	valid
	Y 5	0.924	0.254	valid
	Y 6	0.927	0.254	valid
	Total Y	1	0.254	valid

Sumber : Hasil Olahan Tahun, 2023

Berdasarkan tabel disamping Seluruh butir pernyataan dari ketiga variabel memperoleh r hitung $>$ r tabel, maka setiap kuesioner dari ketiga variabel dinyatakan valid.

b. Hasil Uji reabilitas

No	Variabel	Number Of Items	Cronbach's Alpha	Cutt Off	Keputusan
1	Kualitas Pelayanan	10	0.954	0.60	Reliabel
2	Harga	8	0.945	0.60	Reliabel
3	Kepuasan Konsumen	6	0.960	0.60	Reliabel

Sumber: Output IBM SPSS 25, 2023

Semua variabel dalam penelitian ini baik variabel Kualitas pelayanan, Harga dan Kepuasan Konsumen dinyatakan reliabel karena memiliki *Cronbach's Alpha* $>$ 0,60.

2. Uji asumsi klasik

a. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.10233127
Most Extreme Differences	Absolute	.151
	Positive	.151
	Negative	-.136
Test Statistic		.151
Asymp. Sig. (2-tailed)		.002 ^c
Exact Sig. (2-tailed)		.116
Point Probability		.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Output IBM SPSS 25, 2023

Berdasarkan tabel disamping diketahui nilai *Exact Sig. (2-tailed)* sebesar 0,116. Karena nilai *Exact Sig. (2-tailed)* sebesar 0,116 lebih besar dibandingkan tingkat signifikansi, yakni 0,05 hal ini berarti asumsi normalitas terpenuhi dan nilai residual berdistribusi normal.

b. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

		Unstandardized Coefficients		Standard ized Coeffi cients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolera nce	VIF
1	(Constant)	.708	.600		1.181	.243		

Kualitas Pelayanan	.531	.066	.904	8.074	.000	.161	6.204
Harga	.030	.085	.040	.357	.722	.161	6.204

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Output IBM SPSS 25, 2023

Berdasarkan tabel disamping Terlihat bahwa semua variabel yaitu Kualitas Pelayanan dan Harga memiliki nilai tolerance > 0,1 dan nilai VIF < 10, sehingga semua variabel bebas dari masalah multikolinearitas.

c. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Correlations

			kualitas_pe layan	Harga	ABS
Spearman's rho	kualitas_pelaya nan	Correlation Coefficient	1.000	.849**	-.141
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.282
		N	60	60	60
	Harga	Correlation Coefficient	.849**	1.000	-.192
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.141
		N	60	60	60
	ABS	Correlation Coefficient	-.141	-.192	1.000
		Sig. (2-tailed)	.282	.141	.
		N	60	60	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Output IBM SPSS 25, 2023

Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan metode rank spearman dimana dasar pengambilan keputusan dalam uji heteroskedastisitas dengan rank spearman. Jika nilai signifikansi atau sig. (2-tailed) lebih besar dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat masalah heteroskedastisitas, sebaliknya jika nilai signifikansi atau sig. (2-tailed) lebih kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa terjadi masalah heteroskedastisitas.

Seperti yang terlihat pada output diatas kita lihat dari nilai abs, diketahui bahwa nilai signifikansi atau sig. (2-tailed) variabel kualitas pelayanan (X1) 0.282 dan variabel harga (X2) 0,141, karena nilai kedua variabel independen (X) lebih besar dari nilai 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah atau gejala heteroskedastisitas.

3. Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.708	.600		1.181	.243
	Kualitas Pelayanan	.531	.066	.904	8.074	.000
	Harga	.030	.085	.040	.357	.722

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Output IBM SPSS 25, 2023

- Nilai konstanta sebesar 0,708 hal ini berarti bahwa nilai variabel Kepuasan Konsumen (Y) sebesar 0,708 dengan asumsi variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan dan Harga tetap atau konstan.
- Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X1) 0,531 menyatakan bahwa setiap perubahan variabel Kualitas Pelayanan sebesar 1 satuan maka terjadi kenaikan Kepuasan Konsumen pada toko elektronik kartika celluler cabang majene Kabupaten Maneje, dengan asumsi yang bernilai tetap atau konstan.
- Koefisien regresi variabel Harga (X2) 0,030 menyatakan bahwa setiap perubahan variabel Harga sebesar 1 satuan maka terjadi kenaikan Kepuasan Konsumen pada toko elektronik kartika celluler cabang majene Kabupaten Maneje, dengan asumsi yang bernilai tetap atau konstan.

4. Uji hipotesis

a. Hasil Uji t (Uji Secara Parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.708	.600		1.181	.243
	Kualitas Pelayanan	.531	.066	.904	8.074	.000
	Harga	.030	.085	.040	2.357	.022

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Output IBM SPSS 25, 2023

- Dari hasil perhitungan ternyata hipotesis diterima karena nilai t hitung > t tabel dimana $8,074 > 1,672$ dan nilai signifikansi yang diperoleh adalah 0,00 lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$. Dengan demikian, berarti bahwa secara parsial variabel Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada Toko elektronik kartika celluler cabang Majene Kabupaten Majene.
- Dari hasil perhitungan ternyata hipotesis diterima karena nilai t hitung > t tabel dimana $2,357 > 1,672$ dan nilai signifikansi yang diperoleh adalah 0,022 lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$. Dengan demikian, berarti bahwa secara parsial variabel Harga (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada Toko elektronik kartika celluler cabang Majene Kabupaten Majene.

b. Hasil Uji Simultan (Uji F)**ANOVA^a**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	880.423	2	440.212	219.030	.000 ^b
	Residual	114.560	57	2.010		
	Total	994.983	59			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Pelayanan

Sumber: Output IBM SPSS 25, 2023

Dari hasil uji F disamping, diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 219,030 dengan tingkat signifikan 0,000. Hasil uji nilai F_{tabel} dapat dilihat pada tabel statistik untuk signifikan 0,05. maka model regresi ini dapat dipakai untuk memprediksi Kepuasan Konsumen. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa variabel Produk dan Harga secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Konsumen pada Toko elektronik kartika celluler cabang Majene Kabupaten Majene.

c. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)**d. Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.941 ^a	.885	.881	1.418

a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber : Output IBM SPSS 25, 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai koefisien determinasi sebesar 0,885 hal ini berarti 88,5%. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Harga (X_2) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada toko elektronik kartika celluler cabang Majene Kabupaten Majene sebesar 88,5%.

Sedangkan, sisanya ($100\% - 88,5 = 11,5\%$) dipengaruhi oleh variabel lain diluar persamaan regresi ini atau dengan kata lain variabel yang tidak diteliti.

Pembahasan**1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen**

Hasil pengujian hipotesis pertama (H_1) bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada Toko elektronik kartika celluler cabang Majene Kabupaten Majene.

Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan dengan SPSS 25 diperoleh nilai t hitung sebesar 8,074 yang menunjukkan nilai t hitung $> t$ tabel $8,074 > 1,672$ dengan taraf signifikansi variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,00 hal ini berarti dibawah 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial mempunyai pengaruh signifikan antara variabel Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Toko elektronik kartika celluler cabang Majene Kabupaten Majene. Hasil ini didukung dengan jawaban responden terhadap kuesioner pada indikator Keandalan dengan

pernyataan Pegawai toko elektronik kartika cellular cabang majene dapat memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan konsumen daripada toko elektronik pesaing. Dengan mayoritas memilih jawaban setuju sebesar 70 % sebanyak 42 orang.

menurut (Tjiptono, 2019) Kualitas Pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan/konsumen. Mengingat betapa pentingnya peran kualitas pelayanan bagi kehidupan suatu organisasi atau perusahaan untuk berupaya meningkatkan potensi yang dimiliki, agar kualitas dan kuantitas pelayanan tersebut dapat bersaing atau setidaknya mampu mengimbangi laju persaingan di dunia usaha. Nilai kualitas Pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan staffnya dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten.

2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen

Hasil pengujian hipotesis pertama (H2) bahwa variabel Harga (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada Toko elektronik kartika cellular cabang Majene Kabupaten Majene.

Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan dengan SPSS 25 diperoleh nilai t hitung sebesar 2,357 yang menunjukkan nilai t hitung > t tabel ($2,357 > 1,672$) dengan taraf signifikansi variabel Harga sebesar 0,022 hal ini berarti dibawa 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial mempunyai pengaruh signifikan antara variabel Harga terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada Toko elektronik kartika cellular cabang Majene Kabupaten Majene. Hasil ini didukung dengan jawaban responden terhadap kuesioner pada indikator Kesesuaian harga dengan manfaat dengan pernyataan Harga yang ditawarkan sesuai dengan manfaat yang dirasakan. Dengan mayoritas memilih jawaban setuju sebesar 66,7 % sebanyak 40 orang.

Menurut Kotler dan Armstrong (2019), harga adalah jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat karena memiliki atau menggunakan produk barang/jasa. Harga dapat menciptakan pandangan suatu produk yang ditawarkan khususnya pada Toko elektronik kartika cellular cabang Majene Kabupaten Majene.

Semakin murah harga yang ditawarkan semakin tinggi minat konsumen untuk membeli, sebaliknya jika harga semakin tinggi akan menurunkan minat beli konsumen. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rahayu (2018) dan Mimi S A dan Feliciano Daniaty (2018)

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan secara simultan menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko elektronik kartika cellular cabang Majene. Hal tersebut dapat berarti bahwa hipotesis ketiga atau H3 diterima, karena Hal ini ditunjukkan oleh nilai pvalue $0,000 < 0,05$ dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ $219,030 > 3,159$. Maka dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian menunjukkan dalam nilai hipotesis terhadap uji F menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko elektronik kartika cellular cabang Majene Kabupaten Majene.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Elektronik Kartika Celluler Cabang Majene Kabupaten Majene, maka dapat disimpulkan antara lain sebagai berikut :

1. Penelitian ini membuktikan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko elektronik kartika celluler cabang Majene Kabupaten Majene.
2. Penelitian ini membuktikan Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko elektronik kartika celluler cabang Majene Kabupaten Majene.
3. Penelitian ini membuktikan Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko elektronik kartika celluler cabang Majene.

Referensi

- Adisaputro Gunawan. (2010). Manajemen Pemasaran (Analisis Perencanaan Strategi Pemasaran). Yogyakarta : Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN
- Ari Setyaningrum, Jusuf Udaya, dan Efendi. 2015. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Penerbit Andi Yogyakarta.
- Ghozali, I. (2018). “*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*” Edisi Sembilan. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Page, M., & Brunsveld, N. (2020). *Essentials of Business Research Methods Fourth Edition. In Routledge Taylor & Francis Group. Routledge.*
- Priansa, Juni. 2017. Perilaku Konsumen Dalam Pesaingan Bisnis Kontemporer. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian). In Andi (Ed.), *Jurnal manivestsi* (Vol. 3, Issue 1).