

Pengaruh Kualitas, Harga, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kedai Itah Tangkiling

Fiore Nopellin , Revnussa Octobery , Dewi Rakhmawati

Pendidikan Ekonomi, Universitas Palangka Raya

*Correspondence author: @fnopelin@gmail.com Telp: +628XXXXXXXXXX

Abstrak: Bertahan atau tidaknya suatu bisnis tergantung dari strategi yang digunakan oleh pemilik bisnis, dimana strategi yang digunakan dalam rangka memuaskan kebutuhan dari para pelanggan sesuai dengan apa yang di harapkan, bahkan akan lebih baik jika melebihi ekpetasi dari pelanggan. Pelaku usaha dalam bisnis kuliner harus memperhatikan perubahan perilaku setiap konsumen, supaya produk yang ditawarkan laku terjual. Pemahaman akan konsumen sangat penting karena akan menjadi modal bagi bisnis ke depannya untuk mencapai tujuan salah satunya mencapai kepuasan dari konsumen. Berdasarkan judul dari penelitian ini untuk mencari pengaruh dari kualitas, harga, dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari penyebaran koesioner. Model analisis yang digunakan untuk menganalisa pengaruh variabel Kualitas dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan adalah dengan menggunakan program komputer (software) SPSS. Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yang berfokus pada Pengaruh Kualitas, Harga, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kedai Itah Tangkiling. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu regresi linier berganda, uji statistik F, uji signifikansi parameter individual (uji T), dan koefisien determinasi R². Hasil uraian yang telah dijelaskan sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa kualitas, harga dan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara simultan. Berdasarkan hasil pengujian di atas dapat di lihat pada Fhitung sebesar 60.829 dengan nilai Ftabel adalah 2,85 sehingga nilai Fhitung > Ftabel atau 60.829 > 2,85, dan tingkat signifikan 0,000 < 0,05. Maka H₁, H₂ dan H₃ di terima.

Kata Kunci: Kualitas, Harga, Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan

Abstract: Whether a business survives or not depends on the strategy used by the business owner, where the strategy used to satisfy customer needs is in accordance with what is expected, it would even be better if it exceeds customer expectations. Entrepreneurs in the culinary business must pay attention to changes in the behavior of each consumer, so that the products offered sell well. Understanding consumers is very important because it will become capital for the business in the future to achieve goals, one of which is achieving consumer satisfaction. Based on the title of this research, to find the influence of quality, price and service on customer satisfaction, the method used in this research is quantitative. Data analysis is the process of systematically searching and compiling data obtained from distributing questionnaires. The analytical model used to analyze the influence of Quality and Price variables on Customer Satisfaction is by using the SPSS computer program (software). The approach taken in this research is a quantitative approach that focuses on the influence of quality, price and service on customer satisfaction at Kedai Itah Tangkiling. The type of research used in this research is quantitative research with a descriptive approach. The data analysis techniques in this research are multiple linear regression, F statistical test, individual parameter significance test (T test), and coefficient of determination R². Based on the description previously explained, it can be concluded that quality, price and service simultaneously influence customer satisfaction. Based on the test results above, it can be seen that the Fcount is 60,829 with the Ftable value being 2.85, so the Fcount > Ftable or 60,829 > 2.85, and the significance level is 0.000 < 0.05. So H₁, H₂ and H₃ are accepted.

Keywords: Quality, Price, Service, and Customer Satisfaction

1. Pendahuluan

Menurut Ratnasari (2017:2), “Dunia kuliner berkembang dengan pesat dari waktu ke waktu, baik dari segi kuantitas maupun kualitas dari masing-masing bisnis kuliner”. Banyak berbagai ragam bisnis kuliner yang sudah berkembang seperti restoran dan berbagai macam cafe. Dengan ada banyak jenis bisnis kuliner yang dihadapkan di kehidupan masyarakat, diharapkan mampu meningkatkan bidang perekonomian yang ada di Indonesia. Dampak yang dirasakan oleh setiap bisnis dari setiap pesaing pasti ada. Para pembisnis harus memiliki strategi agar dapat membangun rasa kepercayaan dari konsumen sehingga menjadi suatu experience dalam mengkonsumsi produknya.

Tjiptono (2019:378) “menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya”. Kepuasan pelanggan merupakan penilaian penting dari berbagai aspek di bidang kuliner. Kepuasan pelanggan merupakan suatu penilaian pembeli yang dipilih sekurang-kurangnya dapat memberikan hasil yang sesuai dengan harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan terjadi karena hasil yang diperoleh tidak sesuai dengan harapan yang dimiliki oleh pelanggan.

Menurut Kotler dalam (Melyani, 2016:380) “kualitas produk merupakan keseluruhan ciri atas sifat barang dan jasa yang berpengaruh dalam kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen”. Kualitas sangat penting untuk dipertahankan, karena dengan kualitas yang bagus pelanggan cenderung merasa puas dan ada kemungkinan mereka akan berkunjung kembali di waktu yang akan datang. Kualitas menimbulkan kepuasan tersendiri bagi pendatang, namun sebaliknya jika kualitas tidak memuaskan atau tidak baik, apalagi jauh dari ekspektasi konsumen maka akan menimbulkan rasa kekecewaan, dan ada kemungkinan mereka enggan untuk berkunjung kembali. Selain itu juga, nama usaha akan menjadi buruk dan akan beresiko lagi ketika mereka bercerita ke calon pengunjung lainnya tentang kejelekan dari kuliner yang bersangkutan.

Berdasarkan hasil observasi peneliti pada tanggal 27 Januari 2024, peneliti melakukan wawancara singkat dengan salah satu karyawan Kedai Itah atas nama Aliman, berdasarkan hasil wawancara dengan informan pada *soft opening* Kedai Itah itu dimulai pada bulan Desember 2019 dan *grand opening* pada bulan Juni 2020. Menurut informan permasalahan yang sering terjadi yaitu faktor waktu dalam pelayanan yang biasanya agak lama karena menunggu antrian, mengingat banyaknya pengunjung yang datang ke objek wisata dan singgah di Kedai Itah. Kedai Itah tentunya menerapkan berbagai strategi untuk menambah pelanggan yang lama dan juga menarik pelanggan yang baru. Salah satu cara yaitu lebih unggul dalam melayani segala kebutuhan pengunjung agar terpenuhi. Kedai Itah harus memiliki strategi untuk meningkatkan kualitas dan juga menyesuaikan harga dalam mempertahankan kepuasan konsumen yang berkunjung. Karena kenyataannya konsumen selalu memperhatikan pelayanan dan juga harga ketika berkunjung.

Bertahan atau tidaknya suatu bisnis tergantung dari strategi yang digunakan oleh pemilik bisnis, dimana strategi yang digunakan dalam rangka memuaskan kebutuhan dari para pelanggan sesuai dengan apa yang di harapkan, bahkan akan lebih baik jika melebihi ekspektasi dari pelanggan. Pelaku usaha dalam bisnis kuliner harus memperhatikan perubahan perilaku setiap konsumen, supaya produk yang ditawarkan laku terjual. Pemahaman akan konsumen sangat penting karena akan menjadi modal bagi bisnis ke depannya untuk mencapai tujuan salah satunya mencapai kepuasan dari konsumen. Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan penulis untuk melihat dan menggali lebih dalam lagi informasi tentang Kedai Itah yaitu dengan melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas, Harga, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kedai Itah Tangkiling”. Salsabilah & Sunarti (2018 : 11) menyatakan bahwa kualitas makanan merupakan kualitas karakteristik dari makanan yang dihidangkan pada konsumen yang dapat dinilai dari nilai gizi yang terkandung di dalamnya, kualitas bahan yang digunakan, rasa, dan tampilan makanan.

Menurut Mardia, (2021:85) harga merupakan sejumlah uang yang dikeluarkan untuk sebuah produk atau jasa, atau sejumlah nilai yang ditukarkan oleh konsumen untuk memperoleh manfaat atau penggunaan atas sebuah produk atau jasa.

Dzikra (2020:12) juga menyatakan bahwa “kualitas pelayanan adalah suatu sistem yang strategis melibatkan seluruh satuan kerja atau satuan organisasi dari mulai pimpinan sampai pegawai

sehingga memenuhi kebutuhan yang diharapkan oleh konsumen”.

Menurut Kotler dan Keller (2016:33) mengatakan kepuasan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk yang dirasakan dalam kaitannya dengan harapan. Apabila kinerja jauh dari ekspektasi, pelanggan kecewa. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika melebihi ekspektasi, pelanggan senang.

2. Metode

Berdasarkan judul dari penelitian ini untuk mencari pengaruh dari kualitas, harga, dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistic, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Pemahaman yang muncul dikalangan pengembang penelitian kuantitatif adalah peneliti dapat dengan sengaja mengadakan perubahan terhadap dunia sekitar dengan melakukan eksperimen. Tujuan penelitian lebih diarahkan untuk menunjukkan pengaruh antar variable, memverifikasi teori, melakukan prediksi, dan generalisasi. Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yang berfokus pada Pengaruh Kualitas, Harga, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kedai Itah Tangkiling. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya.

Teknik Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari penyebaran koesioner. Model analisis yang digunakan untuk menganalisa pengaruh variabel Kualitas dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan adalah dengan menggunakan program komputer (software) SPSS. Adapun model statistik yang digunakan adalah:

- Regresi Linier Berganda
- Uji Statistik F (Simultan)
- Uji Signifikan Parameter Individual (Uji T)
- Koefisien Determinasi R²

3. Hasil dan Pembahasan

Kedai Itah adalah usaha milik pribadi yang didirikan oleh pasangan suami istri, Kedai Itah ini dimiliki oleh Jayadi dan Frederika, Jayadi sendiri asli orang lokal, sementara istrinya Frederika berkebangsaan Australia. Seiring dengan berjalannya waktu dari tahun 2019 sampai sekarang 2024 Kedai Itah memiliki perkembangan yang sangat pesat dan namanya sudah familiar di kalangan masyarakat. Soft opening kedai Itah itu dimulai pada bulan desember 2019 dan grand opening pada bulan juni 2020.

Kualitas, harga dan pelayanan merupakan penunjang kepuasan pelanggan, dengan adanya kualitas, ketetapan harga dan pelayanan yang baik maka akan berdampak untuk kedai itu sendiri sehingga bisa meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga pelanggan merasakan sesuai dengan harapan mereka saat berkunjung. Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh baik secara simultan maupun secara parsial antara kualitas, harga dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Berikut jawaban atas hipotesis penelitian.

4.1.1. Pengaruh Kualitas (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Dari hasil penelitian dapat di ketahui bahwa kualitas tidak terlalu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Kedai Itah. Bisa dilihat dari hasil penelitian ini bahwa variabel kualitas (X1) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Kedai Itah Tangkiling. Hal ini terlihat dari signifikan motivasi kerja (X1) $4,579 > 0,05$. Dan nilai $t_{tabel} = t_{(a/2 ; n - k - 1)} = t_{(0,05/2 ; 40 - 2 - 1)} = t_{(0,025 ; 37)} = 2,02619$. Berarti nilai thitung lebih kecil dari t_{tabel} ($0,560 < 2,05183$), maka H₁ diterima sehingga hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh kualitas terhadap

kepuasan pelanggan secara parsial diterima.

4.1.2. Pengaruh Harga (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa sebagian besar pelanggan memperhatikan harga, keterkaitan harga dengan kepuasan pelanggan juga di perkuat hasil uji regresi dalam penelitian ini. ariabel Harga (X2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Kedai Itah Tangkiling. Hal ini terlihat dari signifikan motivasi kerja (X2) $0,000 < 0,05$. Dan nilai ttabel = $t(a/2 ; n - k - 1) = t(0,05/2 : 40 - 2 - 1) = (0,025 ; 37) = 2,02619$. Berarti nilai thitung lebih kecil dari ttabel ($4,052 > 2,05183$), maka H2 diterima sehingga hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan secara parsial diterima.

4.1.3. Pengaruh Pelayanan (X3) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa pelanggan sangat peka dan memperhatikan pelayanan yang diberikan karyawan Kedai Itah Tangkiling. Pelayanan merupakan penilaian utama bagi pelanggan, bisa dilihat dari hasil penelitian ini dimana pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Variabel Pelayanan (X3) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Kedai Itah Tangkiling. Hal ini terlihat dari signifikan motivasi kerja (X3) $0,000 < 0,05$. Dan nilai ttabel = $t(a/2 ; n - k - 1) = t(0,05/2 : 40 - 2 - 1) = (0,025 ; 37) = 2,02619$. Berarti nilai thitung lebih kecil dari ttabel ($4,539 > 2,05183$), maka H3 diterima sehingga hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan secara parsial diterima.

4.1.4. Pengaruh Secara Simultan

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa kualitas, harga dan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara simultan. Berdasarkan hasil pengujian di atas dapat di lihat pada Fhitung sebesar 60.829 dengan nilai Ftabel adalah 2,85 sehingga nilai Fhitung $> Ftabel$ atau $60,829 > 2,85$, dan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$. Maka H1, H2 dan H3 di terima, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas (X1), harga (X2), dan pelayanan (X3) secara bersamaan/simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan karyawan di Kedai Itah Tangkiling.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah variabel X1 (kualitas) tidak berpengaruh secara partial terhadap variabel (Y) kepuasan pelanggan, tetapi berpengaruh secara simultan terhadap variabel (Y) kepuasan pelanggan. Adanya kualitas, harga dan pelayanan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan, sehingga kedai itah bisa semakin maju dan di kenal di kalangan masyarakat.

4. Kesimpulan

Bertahan atau tidaknya suatu bisnis tergantung dari strategi yang digunakan oleh pemilik bisnis, dimana strategi yang digunakan dalam rangka memuaskan kebutuhan dari para pelanggan sesuai dengan apa yang di harapkan, bahkan akan lebih baik jika melebihi ekpetasi dari pelanggan. Pelaku usaha dalam bisnis kuliner harus memperhatikan perubahan perilaku setiap konsumen, supaya produk yang ditawarkan laku terjual. Berdasarkan judul dari penelitian ini untuk mencari pengaruh dari kualitas, harga, dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistic, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa variabel X1 (Kualitas), X2 (Harga), dan X3 (Pelayanan) berpengaruh secara partial dan simultan terhadap variabel (Y) kepuasan pelanggan,. Adanya kualitas, harga dan pelayanan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan, sehingga kedai itah bisa semakin maju dan di kenal di kalangan masyarakat.

5. Daftar Pustaka

- Ade Irawan, I.2021. Pengaruh Kualitas Produk. Citra Merk dan Harga Terhadap.Jurnal Ilmiah Manajemen. 7(1).54.
Alma.B. 2019. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta.
Alfina Dewi Ratnasari. 2017. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keberhasilan Usaha Bisnis

- Online Shop Di Kota Samarinda. Volume 5, Nomor 1. ISSN 2355-5408.
- Ardiani Hayumurti dan R. Gunawan Setianegara (2019). Analisis Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Dengan Metode Risk Based Bank Rating Danamon Indonesia., Tbk Periode 2014- 2017. keunis Majalah Ilmiah – ISSN No 2302-9315 Vol. 7 No 2 Thn VII Juli 2019.
- Armaniah, H., Marthanti, S., dan Yusuf, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahas Honda Tangerang. *Managerial –Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*, 2(2).
- Dzikra, F. M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Ud. Sari Motor Di Pekanbaru. *Eko Dan Bisnis: Riau Economic And Business Review*, 11(3), 262-267.
- Data Industri Research. 2023. Pertumbuhan Industri Makanan dan Minuman, 2011 – 2023. Sumber : <https://www.dataindustri.com/produk/data-pertumbuhan-industri-makanan-dan-minuman/> (di akses tanggal 09 Februari 2024).
- Fandy Tjiptono & Anastasia Diana. 2016. Pemasaran Esesi dan Aplikasi, Andi Offset, Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Handayani, Tati dan Muhammad Anwar Fathoni. 2019. Buku Ajar Manajemen Pemasaran Islam. Yogyakarta: Deepublish.
- Handayani, Ririn. 2020. Metodologi Penelitian Sosial. Yogyakarta : Trussmedia Grafika.
- Indrasari, M. 2019. Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press.
- Kotler, P. and Keller, Kevin L. 2016: *Marketing Management*, 15th Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Kotler, P dan Armstrong. 2018. Prinsip-prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Manengal, B., Kalangi, J. A., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Motor Ando Tombatu. *Productivity*, 2(1), 42- 46.
- Melyani. 2016. Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Distriversa Buana. *Cakrawala : Jurnal Humaniora Bina Sarana Informatika*, 16(September), 1–13. (<http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/cakrawala/article/view/1288/1060>, Diakses Tanggal 26 Januari 2024)
- Rosianasfar., 2013, *Production & Operation Management: Kualitas dan Total Quality Management*, [online], (<http://scm.aurino.com/kualitas-dan-total-quality-management/>, diakses tanggal 26 januari 2024)
- Mardia, & dkk. 2021. Sistem Informasi Akuntansi. Yayasan Kita Menulis.
- Rinto Alexandro, Tonich Uda, Fendy Hariatama, Uci Lestari. (2021). The Effect of Employee Performance on Consumer Satisfaction at Setia Hotel, Puruk Cahu, Murung Raya. Vol 5 no 3 hal. 399-409. *International Journal of Social Science and Business*. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/IJSSB/article/view/38211>
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono. 2019. Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan. Edisi 1. Yogyakarta. Andy.
- Tjiptono Fandy, Anastasia Diana .2020. Pemasaran : Penerbit Andi Yogyakarta.
- Tonce, Yosef dan Yoseph Darius Purnama Rangga. 2020. Minat Keputusan Pembelian: Tinjauan Melalui Persepsi Harga & Kualitas Produk. Indramayu. CV Adanu Bimata.
- Utomo, S. B., dan Riswanto, I. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel AHASS Gumilang Motor Rajagaluh Kabupaten Majalengka, *Jurnal Syntax Idea*, 1(6), 93-118.
- Yunisa Sartika, Tonich Uda, Rinto Alexandro. (2019). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Cahaya Di Kecamatan Laung Tuhup Kabupaten Murung Raya. Vol 11 no 2 hal. 296-301. <https://e-journal.upr.ac.id/index.php/JP-IPS/article/view/514>

- Windarti, T., & Ibrahim, M. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donat Madu. *Jurnal Online Mahasiswa*. Volume 4 No. 2 Oktober 2017.
- Widarno, B. & Irawan, R. (2021). "Financial distress: Apakah dipengaruhi pertumbuhan penjualan, kebijakan investasi dan kebijakan pendanaan?", *Jurnal Ilmiah Bidang Manajemen dan Bisnis* Vol.4, No.2 Universitas Muhammadiyah Ponorogo.