

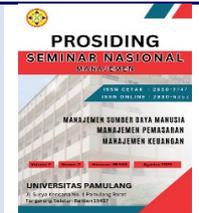


Prosiding Seminar Nasional Manajemen

Vol 3 (2) 2024: 2270-2276

<http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/PSM/index>

ISSN: 2830-7747; e-ISSN: 2830-5353



Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Gas Lpg 3kg pada Pangkalan Ranisa Restu Ayu di Curug Bojongsari Depok

Karina Nanda Suwandi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang

* Corresponding author: e-mail: karinanandasuwandi@gmail.com

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
--------------	---------

Diterima (Agustus 2024)
 Disetujui (Agustus 2024)
 Diterbitkan (Agustus 2024)

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan,
 Harga, Kepuasan
 Pelanggan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pangkalan Gas LPG 3kg Ranisa Restu Ayu, baik secara parsial maupun simultan. Metode yang digunakan adalah kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah jumlah pelanggan Pangkalan Gas LPG 3kg Ranisa Restu Ayu yaitu sebanyak 33.600 pelanggan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu rumus slovin dan untuk diambil sebagai sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X_1) dan harga (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan diperoleh persamaan regresi $Y = 4.818 + 0.684X_1 + 0.509X_2$, nilai koefisien korelasi atau tingkat pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat diperoleh sebesar 0,939 artinya bahwa tingkat hubungan Sangat Kuat. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,879 maka dapat di simpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Harga (X_2) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 87,9%, sedangkan sisanya sebesar 12,1% disebabkan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Uji simultan diperoleh nilai $F_{hitung} 359.008 > F_{tabel} 3.09$ dengan tingkat signifikan $0.000 < 0.05$ dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya secara simultan terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pangkalan Gas LPG 3kg Ranisa Restu. Sehingga hipotesis ketiga diterima.

Keywords:

Service Quality, Price,
 Customer Satisfaction

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of Service Quality and Price on Customer Satisfaction at the Ranisa Restu Ayu 3kg LPG Gas Base, both partially and simultaneously. The method used is quantitative. The population in this study is the number of customers of the Ranisa Restu Ayu 3kg LPG Gas Base, which is 33,600 customers. The sampling technique used is the slovin formula and to be taken as a sample in this study amounted to 100 respondents. The results showed that service quality (X_1) and price (X_2) had a significant effect on customer satisfaction (Y) by obtaining the regression equation $Y = 4.818 + 0.684X_1 + 0.509X_2$, the correlation coefficient value or the level of influence between the independent variable and the dependent variable was obtained at 0.939, meaning that the level of relationship was very strong. The coefficient of

determination is 0.879, it can be concluded that the Service Quality (X1) and Price (X2) variables affect the Customer Satisfaction (Y) variable by 87.9%, while the remaining 12.1% is caused by other variables not examined in this study. The simultaneous test obtained an Fcount value of 359.008 > Ftable 3.09 with a significant level of 0.000 < 0.05, thus Ho is rejected and Ha is accepted, meaning that simultaneously there is an effect of Service Quality and Price on Customer Satisfaction at the Ranisa Restu 3kg LPG Gas Base. So that the third hypothesis is accepted.

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia bisnis kini semakin dinamis seiring dengan semakin meningkatnya permintaan masyarakat terhadap produk dan jasa untuk memenuhi segala kebutuhannya. Perubahan dunia usaha yang semakin cepat mengharuskan perusahaan untuk merespon perubahan yang terjadi, masalah pokok yang dihadapi perusahaan-perusahaan adalah bagaimana perusahaan tersebut dapat bertahan dan berkembang. Perusahaan yang mampu bersaing dalam pasar adalah perusahaan yang dapat menyediakan produk dan jasa yang berkualitas, sehingga perusahaan dituntut untuk terus melakukan perbaikan terutama pada kualitas pelayanan. Persaingan kualitas pelayanan yang berkembang cepat, mengharuskan berbagai perusahaan dapat memberikan solusi yang tepat dan cepat sesuai kebutuhan/keinginan pelanggan, sehingga pelanggan puas dan akan tetap berlangganan.

LPG adalah salah satu komoditas sektor migrasi yang diproduksi oleh PT Pertamina (persero) dengan merk dagang “elpiji” yang tersebar luas di masyarakat untuk kepentingan rumah tangga, transportasi dan industri. Pangkalan Gas LPG 3kg Ranisa Restu Ayu merupakan distribusi gas LPG kepada masyarakat, yang memiliki pelanggan dari kalangan rumah tangga, industri dan komersil. Sehingga hal ini bagian layanan pelanggan memiliki tugas pokok yang berkaitan dengan pelanggan.

KAJIAN LITERATUR

Menurut Rangkuti (2017:64), “Kualitas Pelayanan adalah usaha untuk memuaskan seseorang atau pihak-pihak tertentu dapat dilakukan dengan serangkaian kegiatan yang dinilai bermanfaat yang diberikan oleh orang lain sesuai dengan jenis usahanya”. Menurut Alma (2016:169), “Harga sebagai nilai suatu barang yang dinyatakan dengan uang”. Menurut Kotler dan Armstrong (2017:39), “Kepuasan Pelanggan adalah kepuasan yang tergantung pada kinerja produk yang dirasakan relatif terhadap harapan pembeli”.

METODE

Desain Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif, yaitu suatu bentuk penelitian yang bertujuan menjelaskan fenomena yang ada berdasarkan data yang dikumpulkan selama penelitian. Menurut Sugiyono (2015:13), “Metode Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”.

Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini populasinya adalah jumlah pelanggan Pangkalan Gas LPG 3kg Ranisa Restu Ayu pada tahun 2023 yaitu sebanyak 33.600 pelanggan. Jumlah sampel menggunakan rumus slovin, berdasarkan perhitungan slovin sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan data primer dan data sekunder.

Teknik Analisis Data

Adapun Teknik analisis data meliputi Uji Instrument (Uji Validitas Dan Uji Realibilitas), Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas, Uji Heteroskedastisitas, dan Uji Autokorelasi), Uji Analisis Kuantitatif (Uji Regresi Linier Sederhana, Uji Regresi. Linier Berganda, Uji Koefisien Korelasi, Uji Koefisief Determinasi, Uji t Parsial, dan Uji f Simultan)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Nilai r _{hitung}	Nilai r _{tabel}	Ket
Kualitas Pelayanan (X1)	0,831	0,196	Valid
Harga (X2)	0,831	0,196	Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,809	0,196	Valid

Sumber: Output SPSS 26.0 yang diolah 2024

Dari hasil uji validitas diatas, diperoleh nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan nilai rata $> 0,196$, dengan demikian maka semua item kuesioner dinyatakan valid. Untuk itu kuesioner yang digunakan layak untuk diolah sebagai data penelitian selanjutnya.

Uji Realibilitas

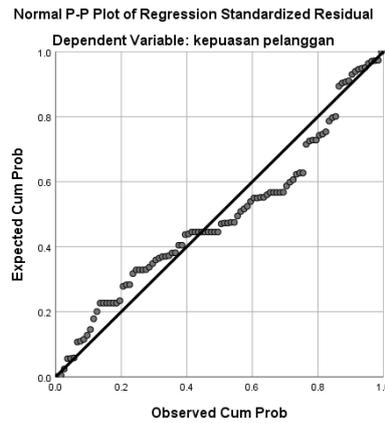
Tabel 2. Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Nilai Cornbach Alpha	Ket
Kualitas Pelayanan (X1)	Semua item variabel X1, X2, Y diperoleh nilai Cronbach alpha $>$ dari nilai yang ditentukan yaitu 0,60	Reliabel
Harga (X2)		Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)		Reliabel

Sumber: Output SPSS 26.0 yang diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas pengujian yang dilakukan untuk mengetahui nilai *Cronbach's Alpha*. Dapatlah nilai *Cronbach's Alpha* dari variabel independen dan dependen dengan perolehan nilai lebih besar dari nilai yang ditentukan yaitu lebih dari 0,60. Maka dapat disimpulkan baik untuk variabel independen maupun variabel dependen dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

Uji Normalitas



Gambar 1. Normalitas Secara Grafik

Pada gambar normal probability dapat dilihat bahwa data (titik) yang menyebar pada sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinieritas

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
kualitas pelayanan	.171	5.851
harga	.171	5.851

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Sumber: Output SPSS 26.0 yang diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui nilai tolerance variabel kualitas pelayanan dan harga sebesar 0,171 > 0,10 dan nilai VIF variabel kualitas pelayanan dan harga sebesar 5,851 < 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga tidak terjadi gejala multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	t	Sig.
1 (Constant)	6.742	.000
kualitas pelayanan	-.510	.611
Harga	-1.351	.180

a. Dependent Variable: AbsRes

Sumber: Output SPSS 26.0 yang diolah 2024

Berdasarkan hasil diatas terdapat bahwa semua variabel bebas menunjukkan hasil yang tidak signifikan, karena nilai signifikan variabel kualitas pelayanan dan harga lebih dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variable bebas tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas dalam varian kesalahan.

Uji Autokorelasi

Tabel 5. Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	Durbin-Watson
1	1.889

a. Predictors: (Constant), harga, kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Sumber: Output SPSS 26.0 yang diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas, pengujian autokorelasi dengan menggunakan Uji Durbin Watson dapat dilihat bahwa nilai durbin Watson sebesar 1,889 masuk dalam interval 1,55 – 2,46 sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam variabel penelitian ini tidak terdapat autokorelasi.

Uji Regresi Sederhana dan Berganda

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Sederhana dan Berganda

Variabel	Regesi	Keterangan
X1 Terhadap Y	$Y = 5.942 + 1.048 X1$	Berpengaruh
X2 Terhadap Y	$Y = 7.401 + 1.304 X2$	Berpengaruh
X1 dan X2 terhadap Y	$Y = 4.818 + 0,684X1 + 0,509X2$	Berpengaruh

Sumber: Output SPSS 26.0 yang diolah 2024

Uji Korelasi

Tabel 7. Hasil Uji Korelasi

Variabel	Korelasi	Keterangan
X1 Terhadap Y	0, 927	Sangat Kuat
X2 Terhadap Y	0, 905	Sangat Kuat
X1 dan X2 terhadap Y	0, 939	Sangat Kuat

Sumber: Output SPSS 26.0 yang diolah 2024

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa nilai korelasi variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Harga (X_2) masuk pada interval 0,80 – 1,00 artinya bahwa tingkat hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Harga (X_2) secara persial maupun simultan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) memiliki tingkat hubungan Sangat Kuat.

Uji Determinasai

Tabel 8. Hasil Uji Determinasai

Variabel	Determinasi
X1 Terhadap Y	0,860 atau 86%
X2 Terhadap Y	0,818 atau 81,8%
X1 dan X2 terhadap Y	0,879 atau 87,9 %

Sumber: Output SPSS 26.0 yang diolah 2024

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Harga (X_2) baik secara parsial maupun simultan memberikan kontribusi terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y), sedangkan sisanya disebabkan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji T

Tebel 9. Hasil Uji T Coefficients^a

Model	T	Sig.
-------	---	------

1	(Constant)	3.643	.000
	kualitas pelayanan	24.499	.000
	(Constant)		
	Harga	4.040	.000
		21.012	.000

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Sumber: Output SPSS 26.0 yang diolah 2024

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi $0.000 < 0.05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima menandakan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Pangkalan Gas LPG 3kg Ranisa Restu Ayu diterima.

Uji F

Tabel 10. Hasil Uji F

ANOVA^a

	Model	F	Sig.
1	Regression	359.008	.000 ^b
	Residual		
	Total		

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

b. Predictors: (Constant), harga , kualitas pelayanan

Sumber: Output SPSS 26.0 yang diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai $F_{hitung} 359.008 > F_{tabel} 3.09$ dengan tingkat signifikan $0.000 < 0.05$ dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya secara simultan terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pangkalan Gas LPG 3kg Ranisa Restu. Sehingga hipotesis ketiga diterima.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil peelitian menunjukkan adanya pengaruh. Positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini membuktikan kualitas pelayanan sangat penting bagi perusahaan untuk memberikan layanan terbaik kepada para pelanggan yang merupakan menjadi penentu keberhasilan sebuah perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak positif bagi para pelanggan, sehingga pelanggan tertarik membeli kembali produk yang di jual diperusahaan tersebut. Oleh karena itu, perusahaan harus memperhatikan aspek-aspek kualitas pelayanan agar kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan.

Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil peelitian menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini membuktikan Harga merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi pembelian yang dilakukan oleh pelanggan. Harga bagi pelanggan merupakan bahan pertimbangan untuk membeli produk. Perubahan harga berdampak terhadap pelanggan akan cenderung beralih ke perusahaan lain yang menjual produk tersebut yang lebih murah

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Secara Simultan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil peelitian menunjukkan adanya pengaruh dan signifikan kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Besar kontribusi pengaruh antara kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan sebesar sebesar 88,1%, sedangkan sisanya sebesar 11,9% disebabkan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Kualitas Pelayanan dan harga yang baik merupakan hal yang sangat penting untuk menciptakan kepuasan dan mempertahankan pelanggan. pelanggan yang puas menciptakan keuntungan bagi perusahaan, pelanggan yang merasa dihargai dan diprioritaskan cenderung merasa puas dengan pengalaman mereka. Selain itu, penetapan harga yang sesuai dengan

kualitas produk atau jasa menjadi pertimbangan bagi pelanggan. harga yang terlalu tinggi dapat menimbulkan ketidakpuasan, sedangkan harga yang terlalu rendah dapat memunculkan keraguan kualitas tersebut. Keseimbangan antara kualitas pelayanan dan harga yang optimal adalah kunci bagi perusahaan yang mendorong kepuasan pelanggan yang tinggi.

KESIMPULAN

1. Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai uji koefisien korelasi 0.927, nilai uji regresi linier sederhana kualitas pelayanan $Y = 5.942 + 1.048$, nilai koefisien determinasi 86%, dan uji hipotesis parsial diperoleh dengan nilai $t_{hitung} 24.499 > t_{tabel} 1.984$ dengan tingkat signifikansi $0.000 < 0.05$. Menghasilkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
2. Harga memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan uji koefisien korelasi 0,905, nilai uji regresi linier sederhana $Y = 7.401 + 1.304$, nilai koefisien determinasi sebesar 0,818, dan uji hipotesis parsial diperoleh dengan nilai $t_{hitung} 21.012 > t_{tabel} 1.984$ dengan tingkat signifikansi $0.000 < 0.05$. Menghasilkan bahwa terdapat pengaruh harga secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.
3. Kualitas pelayanan dan harga memiliki pengaruh positif signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien korelasi kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,939. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,879, dan uji hipotesis simultan diperoleh dengan nilai $F_{hitung} 359.008 > F_{tabel} 3.09$ dengan tingkat signifikan $0.000 < 0.05$.

REFERENSI

- Alma. (2013). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Keller, K. P. (2016). *Manajemen Pemasaran, Global Edition*. Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P. a. (2014). *Principle Of Marketing, 15th edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Saputri, M. V. (2021). Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Cafe Kopi Massa Kok Tong Lim Ming Tebing Tinggi. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi)*.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2016). *Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono. (2015). *Strategi Pemasaran Edisi 4*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Gramedia Cawang.