



Prosiding Seminar Nasional Manajemen

Vol 3 (2) 2024: 22308-22315

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

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



Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Kampung Kita di Wilayah Kota Depok

Yulia Rosiani¹, Irmal²

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang

Corresponding author: yuliarosiani22@gmail.com

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
<p>Diterima (Agustus 2024) Disetujui (Agustus 2024) Diterbitkan (Agustus 2024)</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Restoran Kampung Kita di Wilayah Kota Depok baik secara parsial maupun simultan. Jenis metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan restoran Kampung Kita di Wilayah Kota Depok. Sampel penelitian ini berjumlah 99 responden yang ditentukan melalui rumus slovin. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, teknik analisis data dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear, uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi, uji hipotesis parsial (uji t) dan uji hipotesis simultan (uji f) dengan bantuan software SPSS versi 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan persamaan regresi $Y = 2,631 + 0,674 X_1$, nilai koefisien korelasi sebesar 0,778, nilai koefisien determinasi sebesar 0,605 berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil nilai t hitung > t tabel atau (12,180 > 1,984) dengan nilai signifikansi < 0,05 atau (0,000 < 0,05). (2) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan persamaan regresi $Y = 9,459 + 0,360 X_2$, nilai koefisien korelasi sebesar 0,554, nilai koefisien determinasi sebesar 0,307 berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil nilai t hitung > t tabel atau (6,554 > 1,984) dengan nilai signifikansi < 0,05 atau (0,000 < 0,05). (3) Harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan persamaan regresi $Y = 0,457 + 0,582 X_1 + 0,131 X_2$, nilai koefisien korelasi sebesar 0,796, nilai koefisien determinasi sebesar 0,634 berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil nilai F hitung > F tabel atau (83,141 > 3,09) dengan nilai signifikansi < 0,05 atau (0,000 < 0,05). Dapat disimpulkan bahwa harga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada restoran Kampung Kita di wilayah Kota Depok.</p>

Kata Kunci:

Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Keywords:

Price, Quality of Service,
Customer Satisfaction

This research aims to find out the impact of price and quality of service on customer satisfaction in Kampung Kita Restaurant in the City of Depok Region both partially and simultaneously. This type of research method uses quantitative methods. The population in this study is customer of our village restaurant in Depok City Region. The sample of this study consisted of 99 respondents determined by the Slovene formula. Data collection techniques are carried out using questionnaires, data analysis techniques using validity tests, reliability tests, classical assumption tests, linear regression tests, correlation coefficient tests, determination factor tests, partial hypothesis tests (t tests) and simultaneous hypotheses tests (f tests) with the help of SPSS version 27 software. The results of the study show that (1) Price influences customer satisfaction with the regression equation $Y = 2,631 + 0,674 X1$, the correlation coefficient value of 0.778, the determination factor value of 0,605 has a significant influence on customer content with the result $t \text{ count} > t \text{ table}$ or $(12,180 > 1,984)$ with a significance value < 0.05 or $(0,000 < 0.05)$. (2) The quality of the service affects customer satisfaction with the regression equation $Y = 9,459 + 0,360 X2$, the correlation coefficient value of 0,554, the determination factor value of 0,307 significantly affects the satisfaction of the customer with the result $t \text{ count} > t \text{ table}$ or $(6,554 > 1,984)$ with the significance value $< 0,05$ or $(0,000 < 0,05)$. (3) The price and quality of the service affects customer satisfaction with the regression equation $Y = 0,457 + 0,582 X1 + 0,131 X2$, the value of the correlation coefficient of 0,796, the determination coefficient value of 0,634 significantly affects the satisfaction of the customer with the result of $F \text{ count} > F \text{ table}$ or $(83,141 > 3,09)$ with the significance value $< 0,05$ or $(0,000 < 0,05)$ It can be concluded that the price and the quality of service simultaneously have a positive and significant influence on the customer satisfaction at Kampung Kita restaurant in the area of KotaDepok.

PENDAHULUAN**Latar Belakang**

Bisnis kuliner akhir-akhir ini menjadi salah satu bisnis yang banyak digemari. Sehingga di era globalisasi ini, bisnis kuliner atau restoran termasuk yang paling kompetitif. Perkembangan usaha kuliner atau restoran yang pesat di Kota Depok mengharuskan pelanggan mempunyai banyak pilihan pembelian untuk memuaskan kebutuhan dan keinginannya. Skenario ini dapat menyebabkan persaingan sengit di antara restoran yang bersaing untuk mendapatkan pelanggan.

Saat ini, restoran telah berubah fungsinya lebih sering digunakan untuk bertemu, bergaul, dan berbagi pemikiran. Saat ini, kehidupan masyarakat tidak lengkap tanpa restoran, hal ini sering dikaitkan dengan meningkatnya mobilitas manusia dan padatnya aktivitas

pekerjaan yang menyebabkan kegiatan di luar ruangan menjadi semakin padat dan pelanggan mencari sesuatu yang praktis untuk memenuhi kebutuhannya.

Seiring dengan semakin ketatnya persaingan bisnis restoran, restoran tidak hanya perlu fokus pada tujuan penjualan saja, namun juga harus lebih memperhatikan pelanggan. Untuk bertahan menghadapi persaingan yang semakin ketat, restoran juga harus memastikan kepuasan pelanggan terpenuhi, terutama yang berkaitan dengan harga dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Kampung Kita di Wilayah Kota Depok”.

Tujuan Penelitian

Agar penelitian ini berjalan sebagaimana yang diharapkan, maka ditetapkan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada restoran Kampung Kita di wilayah Kota Depok
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada restoran Kampung Kita di wilayah Kota Depok
3. Mengetahui dan menganalisis pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada restoran Kampung Kita di wilayah Kota Depok

KAJIAN LITERATUR

Harga

Menurut Putra (2017:94) “harga adalah suatu nilai tukar dari produk barang maupun jasa yang dinyatakan dalam satuan moneter. Selain itu, harga juga dapat diartikan sebagai salah satu penentu keberhasilan suatu perusahaan karena harga menentukan seberapa besar keuntungan yang akan diperoleh perusahaan dari penjualan produknya, baik berupa barang maupun jasa”. Menurut Tjiptono (2016:151) “harga merupakan satu-satunya unsur bauran pemasaran yang memberikan pemasukan atau pendapatan bagi perusahaan”.

Kualitas Pelayanan

Menurut Arianto (2018:83) “kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan persyaratan serta ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan berlaku untuk semua jenis pelayanan yang diberikan oleh perusahaan pada saat klien berada di perusahaan tersebut”. Sedangkan menurut Kotler dalam Tjiptono (2019:59) menyatakan bahwa “kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

Kepuasan Pelanggan

Menurut Budi & Yasa (2023:18) “kepuasan pelanggan (*customers satisfaction*) merupakan keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Sedangkan menurut Tjiptono (2019:76) “kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai perbandingan antara harapan atau ekspektasi sebelum pembelian dan persepsi terhadap kinerja setelah pembelian”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di Restoran Kampung Kita pada bulan Oktober 2023-Juni 2024. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada restoran kampung kita di wilayah Kota Depok. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder dengan bantuan alat instrumen berupa kuesioner. Teknik analisis data dengan

menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear, uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi, uji hipotesis parsial (uji t) dan uji hipotesis simultan (uji f) dengan bantuan software SPSS versi 27.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki-Laki	33	33,3%
2	Perempuan	66	66,7%
TOTAL		99	100%

Sumber: Hasil Kuesioner Diolah

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 99 responden, sekitar 66,7% adalah perempuan dan 33,3% laki-laki. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Presentase
1	≤ 25 Tahun	48	48,5%
2	26 - 35 Tahun	14	14,1%
3	36 - 45 Tahun	14	14,1%
4	> 45 Tahun	23	23,2%
TOTAL		99	100%

Sumber: Hasil Kuesioner Diolah

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 99 responden yang disurvei, lebih dari setengahnya 48,5% berusia di bawah 25 tahun, hanya 14,1% berusia antara 26 sampai 35 tahun, 14,1% berusia antara 36 sampai 45 tahun, dan 23,2% berusia 45 tahun ke atas.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Presentase
1	Pelajar/Mahasiswa	27	27,3%
2	Karyawan Swasta	36	36,4%
3	Pegawai Negeri Sipil	4	4%
4	Wiraswasta	11	11,1%
5	Lainnya	21	21,2%
TOTAL		99	100%

Sumber: Hasil Kuesioner Diolah

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 99 orang yang mengisi survei, 36,4% bekerja di perusahaan swasta, 27,3% adalah mahasiswa atau lulusan baru, 4% adalah pegawai negeri, 11,1% wiraswasta, dan 21,2% memiliki pekerjaan lain.

Uji Validitas**Tabel 4. Uji Validitas Harga (X1)**

No	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	P1	0,693	0,197	Valid
2	P2	0,556	0,197	Valid
3	P3	0,723	0,197	Valid
4	P4	0,694	0,197	Valid
5	P5	0,588	0,197	Valid
6	P6	0,770	0,197	Valid
7	P7	0,585	0,197	Valid
8	P8	0,654	0,197	Valid

Sumber: Hasil Kuesioner Diolah

Tabel 5. Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2)

No	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	P1	0,670	0,197	Valid
2	P2	0,671	0,197	Valid
3	P3	0,737	0,197	Valid
4	P4	0,698	0,197	Valid
5	P5	0,746	0,197	Valid
6	P6	0,728	0,197	Valid
7	P7	0,771	0,197	Valid
8	P8	0,660	0,197	Valid
9	P9	0,724	0,197	Valid
10	P10	0,754	0,197	Valid

Sumber: Hasil Kuesioner Diolah

Tabel 6. Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	P1	0,680	0,197	Valid
2	P2	0,803	0,197	Valid
3	P3	0,729	0,197	Valid
4	P4	0,803	0,197	Valid
5	P5	0,773	0,197	Valid
6	P6	0,768	0,197	Valid

Sumber: Hasil Kuesioner Diolah

Uji Reliabilitas**Tabel 7. Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Cronbach's Alpha	Keterangan
Harga (X1)	0,797	0,600	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	0,890	0,600	Sangat Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,850	0,600	Sangat Reliabel

Sumber: Hasil Kuesioner Diolah

Uji Asumsi Klasik

Tabel 8. Uji Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		99	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000	
	Std. Deviation	2,01859011	
Most Extreme Differences	Absolute	,085	
	Positive	,079	
	Negative	-,085	
Test Statistic		,085	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		,076	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	,076	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,069
	Upper Bound	,083	

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

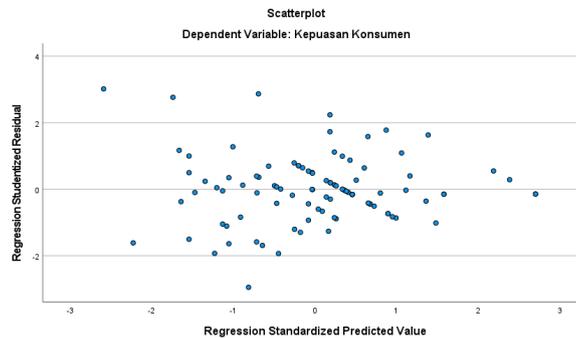
Sumber: Olah data SPSS Versi 27 (2024)

Tabel 9. Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a								
	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,457	1,816		,252	,802		
	Harga	,582	,063	,672	9,262	,000	,724	1,380
	Kualitas Pelayanan	,131	,047	,201	2,774	,007	,724	1,380

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Olah data SPSS Versi 27 (2024)



Gambar 1. Uji Heteroskedastisitas

Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 10. Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,457	1,816		,252	,802
	Harga	,582	,063	,672	9,262	,000
	Kualitas Pelayanan	,131	,047	,201	2,774	,007

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Olah data SPSS Versi 27 (2024)

Berdasarkan tabel hasil pengujian di atas, dapat diperoleh persamaan regresi $Y = 0,457 + 0,582 X_1 + 0,131 X_2$. Maka kesimpulannya yang dapat diambil dari persamaan di atas yaitu sebagai berikut:

- Nilai konstanta sebesar 0,457 dapat diartikan jika variabel harga (X_1) dan variabel kualitas pelayanan (X_2) dianggap nol atau tetap, maka telah terdapat kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,457 point.
- Koefisien regresi variabel harga (X_1) memiliki nilai sebesar 0,582, hal ini dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh harga (X_1) terhadap kepuasan pelanggan (Y) yang bernilai positif. Jadi semakin baik harga (X_1), maka kepuasan pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 0,582 point.
- Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X_2) memiliki nilai sebesar 0,131, hal ini dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) yang bernilai positif. Jadi semakin baik kualitas pelayanan (X_1), maka kepuasan pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 0,131 point.

Uji Hipotesis

Tabel 11. Uji Hipotesis Harga (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,631	1,694		1,553	,124
	Harga	,674	,055	,778	12,180	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Olah data SPSS Versi 27 (2024)

Berdasarkan tabel hasil pengolahan uji T di atas, dapat diperoleh nilai t hitung $>$ t tabel atau $(12,180 > 1,984)$. Hal ini juga diperkuat dengan nilai ρ value $<$ sig. 0,05 yaitu $(0,000 < 0,05)$.

Tabel 12. Uji Hipotesis Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,459	2,100		4,504	,000
	Kualitas Pelayanan	,360	,055	,554	6,554	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Olah data SPSS Versi 27 (2024)

Berdasarkan tabel hasil pengolahan uji T di atas, dapat diperoleh nilai t hitung $>$ t tabel atau $(6,554 > 1,984)$. Hal ini juga diperkuat dengan nilai ρ value $<$ sig. 0,05 yaitu $(0,000 < 0,05)$.

Tabel 13. Uji Hipotesis Harga (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	691,669	2	345,834	83,141	,000 ^b
	Residual	399,321	96	4,160		
	Total	1090,990	98			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Harga

Sumber: Olah data SPSS Versi 27 (2024)

Berdasarkan tabel hasil pengolahan uji F di atas, dapat diperoleh nilai f hitung > f tabel atau (83,141 > 3,09). Hal ini juga diperkuat dengan nilai p value < sig. 0,05 yaitu (0,000 < 0,05).

KESIMPULAN

Berdasarkan data yang telah diolah dapat ditarik kesimpulan yaitu **1)** Harga memiliki pengaruh yang positif karena memiliki persamaan regresi $Y = 9,459 + 0,360 X_2$ dengan koefisien regresi sebesar 0,360. Kemudian hasil pengujian hipotesis yaitu nilai t hitung > t tabel atau (6,554 > 1,984), hal tersebut juga diperkuat dengan nilai signifikansi < 0,50 atau (0,000 < 0,05), dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial harga terhadap kepuasan pelanggan pada restoran Kampung Kita di wilayah Kota Depok. **2)** Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif karena memiliki persamaan regresi $Y = 9,459 + 0,360 X_2$ dengan koefisien regresi sebesar 0,360. Kemudian hasil pengujian hipotesis yaitu nilai t hitung > t tabel atau (6,554 > 1,984), hal tersebut juga diperkuat dengan nilai signifikansi < 0,50 atau (0,000 < 0,05), dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada restoran Kampung Kita di wilayah Kota Depok. **3)** Harga dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh positif seperti yang ditunjukkan oleh persamaan regresi $Y = 0,457 + 0,582 X_1 + 0,131 X_2$, dimana X_1 adalah variabel harga dan X_2 adalah variabel kualitas pelayanan dengan koefisien regresi variabel harga (X_1) sebesar 0,582 dan koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X_2) sebesar 0,131. Kemudian hasil pengujian hipotesis yaitu nilai F hitung > F tabel atau (83,141 > 3,09) hal tersebut juga diperkuat dengan nilai signifikansi < 0,50 atau (0,000 < 0,05), dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara simultan antara harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada restoran Kampung Kita di wilayah Kota Depok.

REFERENSI

- Arianto. (2021). *Komunikasi Pemasaran: Konsep dan Aplikasi di Era Digital*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Budi, P. V., & Yasa, N. N. (2023). *Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, dan Niat Beli Ulang: Konsep dan Aplikasi Pada Studi Kasus*. Binangun: Media Pustaka Indo.
- Putra, S. R. (2017). *Strategi Brilian Tembus Pasar Ekspor*. Yogyakarta: Laksana.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta: Andi