

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KEDAI KETAN PUNEL SURABAYA

Aldy Permana Putra¹, Untung Lasiyono², Tri Ariprowo³
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya^{1,2,3}
aldypermana43@gmail.com

ABSTRAK Perkembangan dunia bisnis pada abad 21 semakin ketat. pada Kedai Ketan Punel Surabaya. Penelitian ini membahas mengenai dugaan adanya variabel kualitas pelayanan, harga serta fasilitas terhadap kepuasan konsumen kedai ketan punel surabaya. Metode analisis data yang dipakai yakni *nonprobability sampling* dengan sampel sebanyak 112 responden. Hasil menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan signifikansi 0,318, Harga 0,004 serta Fasilitas 0,000 sehingga secara parsial masing-masing variabel berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan konsumen pada Kedai Ketan Punel Surabaya.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas, Kepuasan konsumen

ABSTRACT : *The development of the business world in the 21st century is getting tougher. at Surabaya's Ketan Punel Store. This study discusses the alleged existence of variable service quality, prices and facilities to consumer satisfaction Surabaya ketan shop. The data analysis method used is nonprobability sampling with a sample of 112 respondents. The results showed that Service Quality has a significance value, 318, Price, 004 and Facilities, 000 so that each variable partially has a significant and positive effect on consumer satisfaction at Surabaya's Ketan Punel Store.*

Keyword: *Service Quality, Price, Facilities, Consumer Satisfaction*

PENDAHULUAN

Memasuki era digital saat ini telah menyentuh keseluruhan sektor usaha, pengendalian pemasaran serta pemanfaatan teknologi pemasaran menjadi strategi utama dalam memanfaatkan momentum untuk memperoleh konsumen sebanyak-banyaknya. Produsen sebagai pihak pertama penyedia jasa penjualan harus benar konsisten dalam menjual produk/jasa. Konsistensi dalam menjual dibutuhkan disaat banyaknya kompetitor lain yang membuka usaha disektor yang sama. Hal ini berdampak langsung pada perkembangan usaha dalam jangka pendek serta jangka panjang. Sebagai penjual harus benar-benar memutar otak lagi untuk menerapkan strategi pemasaran. Melakukan riset terhadap konsumen harus dilakukan sebagai langkah awal dalam menjalankan strategi bisnis.

Melihat sesuatu yang dibutuhkan konsumen itu perlu, seperti melihat kualitas layanan yang diperlukan konsumen serta menawarkan produk/jasa dengan kualitas unggul. Layanan yang baik kepada konsumen akan memberikan kesan yang baik pula di benak konsumen. terutama harga juga sangat vital perannya dalam menentukan pembelian konsumen. Konsumen dengan banyak tipe harus bisa disesuaikan oleh penjual, hal ini harus dilakukan sebab untuk menjangkau konsumen dan menarik agar membeli produk kita diperlukan strategi jitu. Sebagai seorang penjual wajib hukumnya untuk selalu maksimal dalam melayani konsumen. Konsumen merasa tujuan dan mendapatkan manfaat dari yang dibelinya tercapai apabila realita tentang produk/jasa yang dibeli sesuai dengan keinginannya.

Kedai ketan punel salah satu kedai yang terletak di kawasan Darmo, kota surabaya. Kedai ini menjual berbagai jenis menu makanan dan minuman. Kedai ketan punel menyediakan banyak varian makanan serta selalu memperhatikan secara detail arsitektur serta fasilitas kedai ketan punel. Harga yang ditawarkan terjangkau oleh konsumen. Konsep kedai ketan punel yang sederhana menjadi daya pikat tersendiri bagi pencintanya. Dengan menjual berbagai varian makanan yang pas di dompet menjadikan kedai ketan punel favorit warga surabaya, Konsumen tertarik datang ke kedai ketan punel agar dapat menikmati lezatan

ketan yang khas di kedai ini. Konsumen seringkali mengucapkan kata pujian pada cita rasa ketan punel yang sangat lezat. Hal ini ketika direspon dengan baik oleh manajemen akan menjadi strategi agar penjualan dalam jangka panjang bisa dimaksimalkan. Produsen harus bisa melakukan peramalan bisnis dengan tepat pada pangsa pasar sasaran, hal ini sebagai wujud implementasi riset yang harus dilakukan agar terlaksana tujuan serta target manajemen dalam memasarkan produk.

Dijelaskan fenomena di atas, Disimpulkan rumusan masalah:

1. Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen kedai ketan punel surabaya?
2. Adakah pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen kedai ketan punel surabaya ?
3. Adakah pengaruh Fasilitas terhadap kepuasan konsumen kedai ketan punel surabaya ?
4. Adakah pengaruh kualitas pelayanan, harga & fasilitas terhadap kedai ketan punel surabaya?

METODE

Penelitian ini memakai pendekatan deskriptif kuantitatif, dengan memakai teknik *nonprobability sampling* serta metode yang dipakai yakni *accidental sampling*. Jumlah responden yakni 112 responden yang berkunjung di kedai ketan punel. Adapun variabel yang diteliti yakni kualitas pelayanan, harga serta fasilitas yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1
Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	Correlation	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1_1	,662	,3	Valid
	X1.1_2	,545	,3	Valid
	X1.2_1	,627	,3	Valid
	X1.2_2	,463	,3	Valid
	X1.3_1	,560	,3	Valid
	X1.3_2	,584	,3	Valid
	X1.4_1	,673	,3	Valid
	X1.4_2	,710	,3	Valid
	X1.5_1	,483	,3	Valid
	X1.5_2	,553	,3	Valid
Harga (X2)	X2.1_1	,672	,3	Valid
	X2.1_2	,742	,3	Valid
	X2.2_1	,726	,3	Valid
	X2.2_2	,595	,3	Valid
	X2.3_1	,857	,3	Valid
	X2.3_2	,688	,3	Valid
	X2.4_1	,702	,3	Valid
	X2.4_2	,825	,3	Valid
Fasilitas (X3)	X3.1_1	,598	,3	Valid
	X3.1_2	,826	,3	Valid
	X3.2_1	,736	,3	Valid
	X3.2_2	,688	,3	Valid
	X3.3_1	,805	,3	Valid
	X3.3_2	,667	,3	Valid
Kepuasan Konsumen (Y)	X3.4_1	,616	,3	Valid
	X3.4_2	,636	,3	Valid
	Y1_1	,641	,3	Valid
	Y1_2	,639	,3	Valid
	Y1_3	,600	,3	Valid
	Y1_4	,656	,3	Valid
	Y1_5	,601	,3	Valid
	Y1_6	,634	,3	Valid

Dijelaskan seluruh item mempunyai nilai correlation > 0,3, yang berarti seluruh item pernyataan telah dianggap valid.

Tabel 2.
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach	Nilai kritis	Keterangan
(X1)	,785	>0,6	Reliabel
(X2)	,871	>0,6	Reliabel
(X3)	,844	>0,6	Reliabel
(Y)	,687	>0,6	Reliabel

Dijelaskan masing-masing variabel telah memenuhi syarat, karena nilai > 0,6. Jadi kuesioner atau instrumen yang digunakan dinyatakan reliabel.

Tabel 3.
Hasil Uji Normalitas

	Unstanda Residual	Keterangan
Test Statistic	0,42	Normal
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,200	

Asymp. Sig. (0,200 >0,5). Dapat disimpulkan pada hasil tes diatas nilai Asymp. Sig (2-tailed) memenuhi syarat sehingga data dikatakan berdistribusi normal.

Tabel 4.
Hasil Uji Multikolinieritas

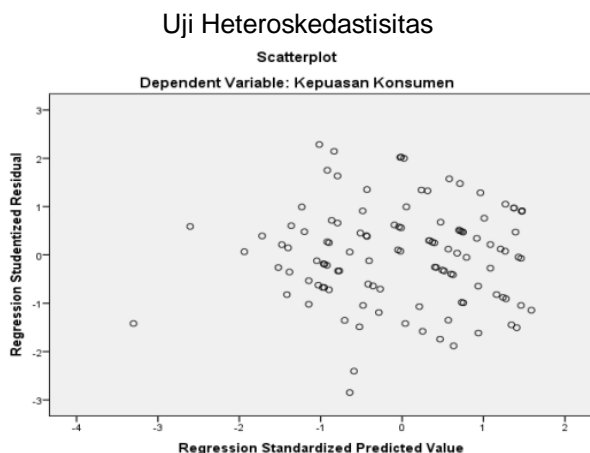
Variabel	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
(X 1)	0,990	1,010	Multikolinieritas
(X 2)	0,797	1,254	
(X 3)	0,798	1,253	

Dijelaskan pada bagian uji multikolinieritas diatas diketahui bahwa hasil pengkajian ini terbebas dari multikolinieritas dengan setiap VIF bernilai kurang dari angka 10.

Tabel 5.
Hasil Uji Autokorelasi

Model	Durbin-Watson
Regression	2,132
Keterangan: -α = 0,05 -Dependent Variable =Kepuasan Konsumen -Jumlah Data(N) =112 Responden	

Dijelaskan nilai DW berada di tengah-tengah, Disimpulkan bahwa model regresi berganda pada penelitian ini tidak terkena autokorelasi.



Gambar 1. Scatterplot
Dijelaskan penyebaran secara acak pada angka nol serta tidak membentuk pola tertentu.

Tabel 6.

Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Unstandard Coefficients	t tabel	Sig.
	B		
(X1)	0,050	-1,003	,318
(X2)	0,197	2,914	,004
(X3)	0,333	5,178	,000

Keterangan:
 Konstanta = 9,242
 RSquare = 0,364
 N = 112 Responden
 Sig. = 0,05(5%)
 Dependen variabel= Kepuasan Konsumen

Tabel 7.
Uji-t hipotesis

Dijelaskan bahwa nilai t-hitung variabel Kualitas Pelayanan sebesar -1,003 dengan tingkat signifikansi 0,318, maka ($0,318 < 0,5$). Variabel harga

dengan nilai thitung 2,914 serta sig 0,004. Variabel thitung failitas dengan sig. 0,000.

PEMBAHASAN

Analisis hipotesis pertama diketahui melalui nilai signifikansi uji sebesar $0,318 < 0,5$. Koefisien jalur pada variabel Kualitas Pelayanan, dilihat dari nilai *standardized coefficients B* sebesar 0,050 menunjukkan apabila Kualitas Pelayanan meningkat maka akan berpengaruh pada Kepuasan Konsumen pada Kedai Ketan Punel Surabaya.

Fasilitas membuktikan adanya pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kepuasan Konsumen. Analisis tersebut dapat diketahui melalui nilai signifikansi uji sebesar $0,000 < 0,5$. Koefisien jalur β pada variabel Fasilitas, dilihat nilai *standardized coefficients B*

0,333 menunjukkan apabila Fasilitas meningkat maka akan berpengaruh pada Kepuasan Konsumen pada Kedai Ketan Punel Surabaya.

SIMPULAN

Dijelaskan riset ini menghasilkan simpulan kualitas pelayanan t-hitung sebesar 2,914 serta signifikansi ($0,004 < 0,5$) diartikan variabel Kualitas Pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan konsumen.

Diartikan bahwa Harga memperoleh t-hitung sebesar 2,914 dengan nilai signifikansi sebesar ($0,004 < 0,5$) dan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan konsumen. Diartikan bahwa Fasilitas t hitung 5,178 dengan tingkat nilai signifikansi sebesar 0,000, dimana ($0,000 < 0,5$) dan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan konsumen.

Secara keseluruhan Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Memperoleh F hitung sebesar 20,618 nilai sig. sebesar ,000 dimana ($,000 < 0,5$) dan memiliki pengaruh terhadap variabel Kepuasan konsumen.

IMPLIKASI

Dari penelitian ini telah menghasilkan suatu temuan terbaru bagi perusahaan, temuan ini diharapkan bisa menjadi bahan evaluasi yang dapat digunakan oleh kedai ketan punel surabaya untuk mengambil suatu kebijakan perusahaan.

KETERBATASAN PENELITIAN

Penelitian berfokus mengenai penelusuran tentang Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas yang dapat memunculkan kepuasan konsumen di kalangan responden. Tidak hanya itu saja sebenarnya, diharapkan penelitian selanjutnya bisa menggunakan variabel lain untuk melakukan penelitian tentang keputusan pembelian, penelitian ini juga dijadikan bahan pembandingan untuk penelitian-penelitian terbaru.

DAFTAR RUJUKAN

- Kotler, P.& Keller, K.L. (2012). *Marketing Management (13th ed.)*. New Jersey : Prentice Hall, Inc.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*