PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI ROYAL PONSEL KOTA MEDAN - TEMBUNG

Ferawati [1], Rangga Restu Prayogo[2]
ferawatisrg04@gmail.com[1] , ranggarestuprayogo@gmail.com[2]
Universitas negeri medan

ABSTRAK

Penelitian ini akan bertujuan untuk menguji pengaruh variabel-variabel Independent yakni Kualitas Pelayanan, Harga terhadap variable dependen Kepuasan Pelanggan lokasi penelitian ini dilakukan di usaha paket data royal ponsel yang beralamat jalan pasar 10 M.Saman Medan-Tembung. Obyek penelitian ini adalah pelanggan yang telah melakukan pembelian ulang di usaha paket data internet di royal ponsel. Data dikumpulkan dengan membagikan kuesioner kepada 80 responden yang telah melakukan pembelian ulang di usaha paket data internet royal ponsel. Data hasil penyebaran kuesioner akan diolah menggunakan alat analisa software SPSS versi 25. Hasil dan uji analisis kuantitatif yang dipilih meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis melalui uji t, uji F, serta analisis koefesien determinasi (R2). Hasil olah data menunjukkan bahwa seluruh keseluruhan butir indikator yang digunakan dalam penelitian ini lolos dalam uji validitas dan dinyatakan valid. Hasil uji untuk keseluruhan variabel dari kuesioner adalah reliabel sehingga variabel-variabel tersebut layak untuk digunakan sebagai alat ukur. Dari hasil penelitian dan hasil analisis data, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: terdapat pengaruh negative dan tidak signifikan dari variabel kualitas pelayanan terhadap kepusan pelanggan royal ponsel. Terdapat pengaruh secara positif dan signifikan dari variabel harga terhadap kepuasan pelanggan royal ponsel.
Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to test the effect of Independent variables, namely Service Quality, Price on the dependent variable Customer Satisfaction, the location of this research was conducted at the royal ponsel data package business located at Jalan Pasar 10 M.Saman Medan-Tembung. The object of this research is customers who have made repeat purchases at the internet data package business at royal ponsel. Data was collected by distributing questionnaires to 80 respondents who had made repeat purchases at the royal ponsel internet data package business. The data from the distribution of the questionnaire will be processed using the SPSS software analysis tool version 25. The results and quantitative analysis tests selected include validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple regression analysis, hypothesis testing through t-tests, F-tests, and coefficient of determination analysis (R2). The results of data processing show that all indicator items used in this study passed the validity test and were declared valid. The test results for all variables of the questionnaire are reliable so that these variables are suitable for use as measuring instruments. From the results of the study and the results of data analysis, the following conclusions can be drawn: there is a negative and insignificant influence of the service quality variable on royal ponsel customer satisfaction. There is a positive and significant influence of the price variable on royal ponsel customer satisfaction.
***Keywords**: Service Quality, Price, Custoer Satisfaction*

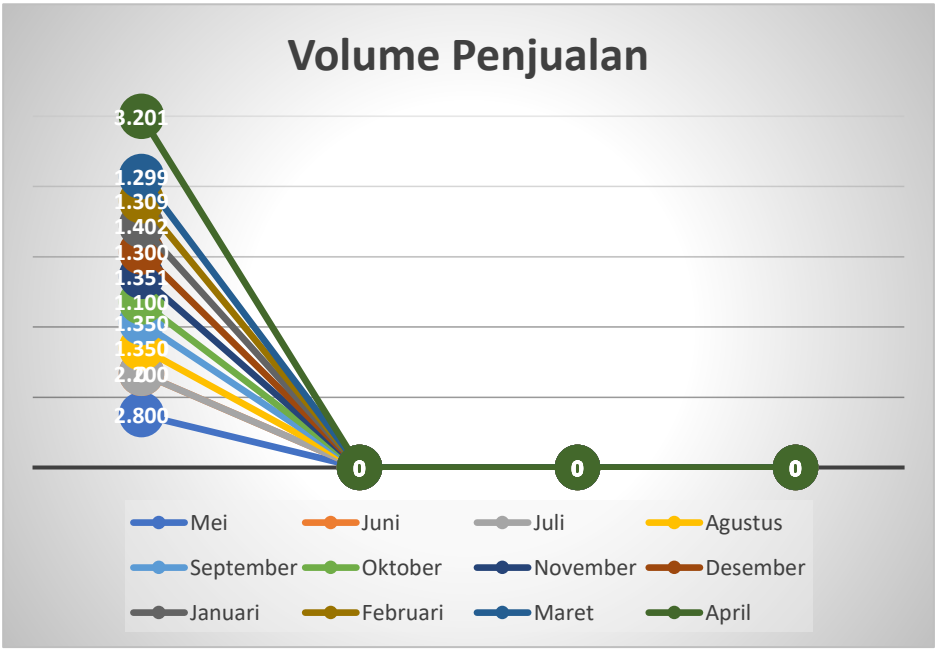
PENDAHULUAN

Internet Indonesia berkembang dari masa ke masa. Berdasarkan hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pengguna internet di Indonesia mencapai 215,63 juta orang pada periode 2020-2022. mayoritas belanja kuota internet per tahun masyarakat Indonesia semakin meningkat pada 2021. Perusahaan riset jaringan seluler OpenSignal mengungkapkan rata-rata pengguna smartphone di Indonesia menggunakan kuota internet sebanyak 14,6 dan 17,7 GB per bulan. Penjualan paket data internet hingga saat ini menjadi usaha yang menjanjikan.

Tahun	Pengguna internet (juta 0rang)
2020	196,7
2021	203
2022	204,7
2023	213

Sumber: Asosiasi Penyelengara Jasa Internet Indonesia (2023)

Berdasarkan table diatas maka dikatahui bahwa pengguna internet di Indonesia pada 4 tahun terakhir mengalami peningkatan setiap tahunnya. Paket internet sekarang sudah menjadi kebutuhan bagi setiap orang, selain digunakan untuk interaksi dengan orang lain,internet juga di gunakan untuk pekerjaan,Pendidikan dan juga lain lain. Maka dari itu setiap orang wajib memiliki jaringan internet yang stabil. Dengan semakin banyaknya pengguna internet di Indonesia semakin banyak juga yang membuka usaha paket data internet sehingga menyebabkan persaingan dalam penjualan semakin ketat. Demi menjaga kelangsungan usaha di tengah tengan persaingan bisnis yang sangat kompetitif, suatu perusahaan harus memberikan kepuasan pelanggannya (Prasetyo, 2012).



Sumber: Pemilik toko paket data internet tahun 2023-2034

Berdasakan fenomena yang terjadi pada Royal Ponsel dalam 12 bulan terakhir ditemukan ketidakstabilan volume penjualan . Hal ini berkaitan dengan kualitas pelayanan dan harga yang diberikan oleh Royal Ponsel kepada pelanggan. Ketidakstabilan penjualan dapat dilihat pada grafik diatas. Hal tersebut mempengaruhi bahwa adanya trend negative terhadap segi pelayanan yang kurang responstif dan harga yang tidak stabil. Menurut pemilik toko (Andy) Ketidakstabilan terjadi karena pelayanan yang kurang memuaskan pelanggan dari segi pelayanan ke pelanggan, respon karyawan yang kurang mengenakkan ketika pelanggan komplain. Karena pelayanan kepada pelanggan secara langsung kebanyakan diberikan oleh karyawan, tentunya supaya karyawan mampu

melayani pelanggan dengan baik. Hal ini didukung juga oleh penelitian Rusmayaidi, (2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh 67% terhadap peningkatan volume penjualan.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif yaitu penelitian untuk mengetahui hubungan antara dua variable dengan menggunakan Penelitian Asosiatif . menurut (Sugyono, 2019) Penelitian Asosiatif merupakan suatu rumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variable atau lebih. Adapun variable yang di hubungkan dalam penelitian ini adalah kualitas Pelayanan (X1) dan Harga (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) Dimana hubungan antara variable dalam penelitian akan dianalisis dengan menggunakan ukuran ukuran statiska yang relevan atas data tersebut.

Penelitian ini dilakukan pada Mei hingga Juni 2024. Adapun penelitian ini mengambil tempat toko Royal Ponsel Paket Data Internet yang berada di Tembung pasar 10 kota Medan, Hal ini menjadi alasan peneliti tertarik untuk meneliti salah satu toko paket data internet yang berada di Tembung pasar 10 kota Medan. Diperoleh jumlah sampel yang akan diteliti yaitu sebesar 80 orang dengan kreteria yang sudah di tetapkan.

Penelitian ini mengguankan sumber data primer menurut (Sugiyono, 2018) data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data, Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer yang dilakukan ini dengan cara penyebaran angket dan observasi langsung dan diolah menggunakan data SPSS versi 25.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji Validitas merupakan uji instrumen yang digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dinyatakan valid apabila pernyataan yang terdapat pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang dapat diukur hasil kuesioner trsebut. Pada penelitian ini, uji validitas dilakukan menggunakan program SPSS 25

Berdasarkan tabel 1 memperlihatkan bahwa semua indikator pada pertanyaan dalam penelitian ini terbukti valid. Hasil ini didasarkan pada koefisien korelasi lebih dari 0,50. Nilai tersebut menampilkan seluruh indikator pertanyaan yang ada pada riset ini terbukti valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkap informasi yang sebenarnya dilapangan. Ketika responden diberikan pernyataan dan respon yang di berikan stabil maka kuesioner tersebut dapat dikatakan reliabel. Cronbach Alpha digunakan untuk mengukur realibilitas instrumen dalam penelian ini

Berdasarkan tabel 4.11, hasil uji reliabilitas memperlihatkan bahwa ketiga variable yaitu Kualitas Pelayanan (X1), Harga (X2) dan Jepuasan Pelanggan (Y) memiliki nilai Cronbach Alpha > 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa semua variable yang digunakan pada penelitian ini adalah reliabel.

Uji Normalitas

Apabila nilai signifikan pada uji Kolmogorov-smirnov > 0,05 maka data yang terkontribusi normal. Tetapi apabila < 0,05 maka data yang di peroleh dinyatakan tidak terkontribusi dengan normal.Hasil pengujian uji normalitas dalam penelitian ini .

Berdasarkan tabel 4.12 didapatkan nilai Asymp.Sig (2-tailed) yaitu 0,200. Berati i nilai Asymp.sig (2-tailed) > 0,05 yaikni 0,200 > 0,05. Maka dapat disipulkan bahwa data resiual telah terdistribusi dengan normal.

Analisis Regresi Linier Berganda

Y = a + b1X1 + b2X2 + e
= 3,128 + 0,120X1 + 0,496X2 + e

Sehingga disimpulkan bahwa :

1. Konstanta memiliki nilai 3,128 dengan tanda positif menyatakan bahwa variable kualitas pelayanan sama dengan nol (0), Maka tingkat kualitas pelayanan royal ponsel sebesar 3,128
2. Nilai koefisien Kualiats Pelayanan (X1) sebesar 0,120. Menunjukkan bahwa variable kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan yang berati akan mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 12,0%
3. Nilai koefisien Harga (X2) sebesar 0,496. Menunjukkan bahwa variable Harga mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan yang berate akan mempengaruhi kepuasan pelanggan 49,6 %

Berdasarkan perhitungan analisis regresi linier berganda diatas, di peroleh bahwa kualitas pelayanan (X1) dan harga (X2) merupakan factor yang dapat mempengaruhi kepuaan pelanggan (Y)

Uji Parsial (Uji T)

Pengujian t hitung bertujuan untuk melihat secara parsial apakah terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Tingkat signifikan yang digunakan senilai 0,05 (two tailed test/pengujian dua arah) dengan taraf bebas df = 80– 2 – 1 = 77 dan tingkat kepercayaan 95% sehingga persamaannya yaitu t (α / 2; n - k - 1) = t. Berdasarkan rumus, nilai t tabel sebanyak 1,991.

Berdasarkan hasil uji T pada tabel di atas, diperoleh sebagai berikut:

1. Hasil t hitung untuk variabel Kualitas Pelayanan sebesar 1,825 dan nilai t tabel 1,991. Maka dapat disimpulkan bahwa t hitung < t tabel (1,825 < 1,991) dengan nilai signifikan sebesar 0,072 < 0,05. Sehingga, berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan variable kualitas pelayanan berpengaruh negative dan tidak signifikan terhadap variable kepuasan pelanggan. Tidak diterima hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aini (2008) menjelaskan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat beli ulang dan kepuasaan pelanggan berpengaruh positif terhadap niat beli ulang. Kepuasan yang dirasakan pelanggan secara langsung akan membuat pelanggan merasa yakin bahwa perusahaan telah mampu berbuat sesuai dengan harapannya
2. Hasil t hitung untuk Harga sebesar 6,369 dan nilai t tabel 1,991. Maka dapat disimpulkan bahwa t hitung < t tabel (6,369 > 1,991). Sedangkan berdasarkan Sig, dan nilai Alpha (0,00 < 0,05) yang berarti variable Harga berpengaruh
signifikan terhadap Kepuasan pelanggan pada Royal Ponsel di Medan. Diterima

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan maka kesimpulan dari penelitian ini adalah

1. Terdapat pengaruh negative dan tidak signifikan pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha di Royal Ponsel kota Medan-Tembung
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan pada harga terhadap kepuasan pelanggan pada usaha di Royal Ponsel kota Medan-Tembung
3. Secara bersamaan (simultan) terdapat pengaruh positif dan signifikan pada kualitas

pelayanan dan harga terhadap kepuasan.

DAFTAR PUSTAKA

Akbar, R. N., Arifin, Z., & Sunarti. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terahdap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Nasabah Prioritas PT. AIA Financial cabang Malang, Jawa Timur). Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), 30(1), 94–109.

Allana, M. N. R., Hidayati, N., & Khairussalam, K. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna XL di Kota Banjarmasin (Studi Pada Pengguna Paket Data Internet). Smart Business Journal, 1(2), 15–23. https://doi.org/10.20527/sbj.v1i2.12793

Apriliana, S. D., & Nawangsari, E. R. (2021). Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia (sdm) berbasis kompetensi. Forum Ekonomi, 23(4), 804–812. https://doi.org/10.30872/jfor.v23i4.10155

Ariyanti, W. P., Hermawan, H., & Izzudin, A. (2022). Pengaruh Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan. PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminsitrasi Dan Pelayanan Publik, IX(1), 85–94.

Aulia, M., & Hidayat, I. (2017). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Amanda Brownies. Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen, 6(5), 17.

Authors. (2022). Bab I “Pendahuluan” (pp. 1–7).

Authors. (n.d.-a). Bab I "Pendahuluan.

Authors. (n.d.-b). Bab I “Pendahuluan.”

Budiarno, B., Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi, 19(02), 226-233.

Bulele, E. Y. (2016). Analisis Pengaruh Citra Toko, Kualitas Pelayanan dan Ketersediaan Produk terhadap Keputusan Pembelian di Toko Buku Gramedia Manado. Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi, 16(03), 258–269.

Fathoni, A. (2015). Analisa Faktor Karakteristik Entrepreneur, Karakteristik Sumber Daya Manusia, dan Karakteristik UMKM Terhadap Perkembangan Usaha dengan Inovasi Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Pedagang grosir dan retail di Pasar Genuk - Semarang). Jurnal Unpand, 1(2), 1–14. https://jurnal.unpand.ac.id.

Ghozali, I. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26 (Ed. 10). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gofur, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT, 4(1), 37–44.

Govinaz, A., & Budiani, M. S. (2019). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toserba X. Character: Jurnal Penelitian Psikologi, 9(5), 143–152.

Hardayani, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi Terhadap Responsivitas Penyelenggaraan Mall Layanan Publik di Kota Bengkulu. Jurnal Governance Dan Administrasi Publik, 6(1), 40–48. https://doi.org/10.33369/jgoap.v6i1.21409

Lesnussa, J. U., & Warbal, M. (2023). Pengaruh Sikap dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. PUBLIC POLICY (Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis), 4(1), 31–46. https://doi.org/10.51135/publicpolicy.v4.i1.p31-46

Maleke, E., Warouw, D. M. ., & Lesnussa, R. (2020). Peran Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Perpustakaan Poltekes Kemenkes Manado.

Martins, P. N., & Sudarmo. (2023). Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Untuk

Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Dili. Jurnal Mahasiswa Wacana Publik, 3(1), 76–87.

Nur, M., & Jumiati, J. (2022). Pengaruh Harga Paket Internet Dan Customer Experience Terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan Kartu Perdana Internet Telkomsel (Studi pada Masyarakat Kota Sigli Kabupaten Pidie). Jurnal Ekobismen, 2(2), 49–64. https://doi.org/10.47647/jeko.v2i2.593

Philip, K. D. A. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kedai Kopi Papa Ong Di Kota Makassar. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Makassar.

Prasetio, A. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. J-CEKI : Jurnal Cendekia Ilmiah, 3(1), 99–113. https://doi.org/10.56799/jceki.v3i1.2284

Priyanto, D. (2010). Paham Analisa Statistika Data dengan SPSS. MediaKom.

Purba, D. T. J., Siregar, K., & Tarigan, U. (2020). Pengaruh Sistem Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt. Arta Sedana Singaraja. Purnama, M.W.D Rahmawati, P. I Yulianthini, N. N, 2(1), 58–63.

Raymond, C. P., Hatane, S., & Hutabarat, J. (2015). Analisis Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan, Kinerja Organisasi, Kepercayaan Masyarakat dan Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus : Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire). Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri, 1(1), 1–8.

Ritonga, H. M., Pane, D. N., & Rahmah, C. A. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Honda Idk 2 Medan. Jumant, 12(2), 30-44.

Rudini, Kasran, M., & Sampetan, S. (2023). Pengaruh Softskill dan Hardskill Terhadap Kinerja Karyawan. PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminsitrasi Dan Pelayanan Publik, 10(2), 785–792.

Safavi, V. D. R., & Hawignyo, H. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan konsumen kartu prabayar. Jurnal Manajemen, 13(1), 142-150.

Sari, D. A., & Mayasari, D. A. (2022). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Grosir Tirta Yasa Kecamatan Banjar. Jurnal Manajemen Dan Bisnis, 4(1), 108–115.

Sinollah, S., Wahida, S. M., & Khoiriyah, N. (2022). Analisis Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Handphone. JOURNAL ISLAMIC BUSINESS AND ENTREPRENEURSHIP, 1(1), 1-6.

Soenawan, A. D., & Malonda, E. S. (2020). Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen D ’ Stupid Baker Spazio Graha Family Surabaya. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), 6(2), 395–409.

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alphabeta.

Sugiyono. (2020). Uji Validitas Dan Reliabilitas Alat Ukur SG Posture Evaluation. Jurnal Keterapian Fisik, 5(1), 55–61. https://doi.org/10.37341/jkf.v5i1.167

Suharyanto, Herlina, R. L., & Tugiono, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek RF Bandung. Semnastek Uisu, 2019, 27–33.

Sulistyawati, N. M. A., & Seminari, N. K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. E- Jurnal Manajemen Unud, 4(8), 2318–2332.

Syahfitri, M. N., & Kusnanto, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Loyal: Studi Kasus Indihome di Kabupaten Karawang pada Masa Pandemi Covid-19. Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah, 4(2), 216–237. https://doi.org/10.47467/alkharaj.v4i2.567

Tampubolon, H. (2020). Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Perannya Dalam Pengembangan Keunggulan Bersaing. Papas Sinar Sinanti.
Utari, P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Gowata Sakti Motor.
Yulianti. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kedai Kopi Papa Ong Di Kota Makassar. Universitas Muhammadiyah Makassar.