

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA WARUNG ROCKLAW DI SURABAYA

Farhanzah Sechan Sjam, Dra. Awin Mulyati, M.M., Dr. IGN. Anom Maruta, M.M.

Program Studi Administrasi Bisnis

Falkutas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus Surabaya

sjamfarhan@gmail.com

Abstract

In connection with the development of the business world today, there are many products and services that have emerged offering various advantages and characteristics of each. With this choice situation, consumers also have increasingly fierce competition in the business world. In realizing this interest, Warkop Rocklaw seeks to find ways to satisfy consumers. Given the importance of consumer satisfaction, the authors are interested in conducting research on the effect of service quality and price on consumer satisfaction at Warung Rocklaw in Surabaya. This study aims to analyze the effect of Service Quality and Price on Consumer Satisfaction at Warung Rocklaw in Surabaya, both individually and collectively. . From the results of the analysis of the t test and F test, it appears that there is a significant influence between Service Quality and Price at Warung Rocklaw Surabaya, both individually and in groups.

Keywords: Service Quality, Price and Consumer Satisfaction.

Abstrak

Sehubungan dengan perkembangan dunia usaha saat ini banyak sekali produk dan jasa yang bermunculan menawarkan berbagai kelebihan dan ciri khasnya masing – masing. Dengan situasi pilihan tersebut, maka para konsumen juga memiliki persaingan yang semakin ketat dalam dunia bisnis. Dalam menyadari akan kepentingan tersebut, Warkop Rocklaw berupaya untuk mencari cara untuk memuaskan konsumen. Mengingat pentingnya Kepuasan Konsumen maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung Rocklaw di Surabaya. Adapun penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung Rocklaw di Surabaya baik secara individu maupun bersama-sama. . Dari hasil analisa Uji t dan uji F nampak bahwa ada pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Harga di Warung Rocklaw Surabaya, baik secara individu maupun secara kelompok.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Konsumen.

Pendahuluan

Sehubungan dengan perkembangan dunia usaha saat ini banyak sekali produk dan jasa yang bermunculan menawarkan berbagai kelebihan dan ciri khasnya masing – masing. Dalam hal tersebut membuat para konsumen memiliki banyak sekali pilihan dalam menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan. Dengan situasi pilihan tersebut, maka para konsumen juga memiliki persaingan yang semakin ketat dalam dunia bisnis. Dapat kita lihat contohnya pada bidang bisnis *food and beverage* seperti warung kopi yang saat ini sudah banyak dapat kita temukan dengan mudahnya.

Dapat kita temui saat ini banyak warung kopi yang tak hanya sekedar menyuguhkan konsumennya pengalaman meminum kopi tapi juga dengan adanya iringan musik, fasilitas internet, dan lain-lain yang dapat menarik konsumen. Keberadaan warung kopi masa kini adalah bentuk dari keseimbangan dari gaya hidup masyarakat. Kualitas pelayanan dan harga merupakan faktor kunci dalam administrasi bisnis yang memiliki pengaruh bagi keberhasilan sebuah bisnis karena dapat menciptakan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen merupakan hal utama dari suatu bisnis untuk berkembang. Maka dari itu penting bagi Warkop Rocklaw untuk sangat memperhatikan beberapa faktor bauran pemasaran seperti harga produk hingga kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Dalam menyadari akan kepentingan tersebut, Warkop Rocklaw berupaya untuk mencari cara untuk kepuasan konsumen dapat tercipta. Warkop Rocklaw pun dituntut untuk memperhatikan berbagai faktor yang dapat menciptakan adanya kepuasan konsumen. Dari pentingnya hal-hal tersebut, sejatinya tak hanya Warkop Rocklaw saja yang harus memperhatikan faktor dari bauran pemasaran tersebut, namun juga berlaku bagi seluruh pelaku usaha. Karena pada realitanya Warkop Rocklaw sendiri memiliki permasalahan dengan penurunan keramaian konsumen setiap tahunnya yang menyebabkan Warkop Rocklaw sempat mengalami tutup sebanyak 4 kali.

Secara lokasi Warkop Rocklaw dinilai cukup strategis karena bersebrangan dengan kampus, banyaknya perkantoran dan juga banyaknya kos-kosan. Dari permasalahan tersebut peneliti memiliki keingintahuan untuk meneliti hal tersebut. Peneliti juga menyadari bahwa penting untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan dan harga, maka terciptalah judul penelitian “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA WARUNG ROCKLAW DI SURABAYA.”

Metode penelitian

Rancangan Penelitian Rancangan penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yakni pengamatan langsung terhadap obyek yang diteliti guna mendapatkan data yang relevan. Alat pengumpulan data yang digunakan adalah media kuesioner. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode penelitian analisis kuantitatif, yaitu menggunakan analisis data secara mendalam dalam bentuk angka, pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner.

Populasi dan Sampel Populasi dalam penelitian adalah seluruh pengunjung Warung Rocklaw. Penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung Rocklaw Di Surabaya ini dilaksanakan dengan menggunakan metode non – probability sampling (pengambilan sampel secara tidak acak).

Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian

Skala Pengukuran Dalam penelitian ini, penulis menggunakan skala likert. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai tolak ukur untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likerts mempunyai skor mulai dari angka 5-4-3-2-1.

Instrumen Penelitian

Uji Validitas Pengujian validitas ini menggunakan Pearson Correlation yaitu dengan cara menghitung korelasi antara nilai yang diperoleh dari pertanyaan-pertanyaan. Suatu pertanyaan dikatakan valid jika tingkat signifikasinya berada di bawah 0,05 (Ghozali 2012,52).

Uji Reabilitas Butir kuesioner dikatakan reliabel (layak) jika *cronbachs alpha* > 0,6 dan dikatakan tidak reliabel jika *cronbachs alpha* > 0,6 (Ghozali 2012, 47).

Jenis Data Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan positivistic (data konkrit), data penelitian berupa angka – angka yang akan diukur menggunakan statistic sebagai alat uji perhitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan (Sugiyono 2018:13)

Teknik Pengumpulan Data Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan kuesioner, yaitu pengumpulan data dengan melakukan penyebaran kuesioner berupa e-kuesioner untuk mendapatkan data yang akan digunakan atau pengamatan terhadap obyek penelitian serta mencari gambaran yang menjadi masalah dalam obyek penelitian.

Teknik Analisis Data

Untuk mendapatkan hasil dari e-kuesioner yang sudah disebar maka data yang sudah terkumpul akan diolah untuk mendapatkan hasilnya menggunakan aplikasi berupa SPSS version 25. Analisis data yang digunakan meliputi uji asumsi klasik, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi. Untuk menghitung besarnya pengaruh secara kuantitatif dari perubahan kejadian variabel X terhadap variabel Y menggunakan analisis regresi linear berganda. Teknik pengujian hipotesis yang digunakan menggunakan uji t (parsial), koefisien determinasi R, uji F (simultan), koefisien korelasi (r). (Periode, awal bulan Mei 2022 hingga awal bulan Juni 2022).

Hasil dan Pembahasan

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen

Hasil regresi menyatakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai positif yang artinya hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki hubungan positif terhadap Kepuasan Konsumen. Hal ini mencerminkan bahwa tingkat Kualitas Pelayanan mampu memberikan Kepuasan Konsumen. Berdasarkan hasil analisis penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki indikator yaitu: *Tangible, Emphaty, Reliabilty, Responsiveness, Assurance* dan indikator yang paling tinggi yaitu indikator *Tangibel* sebesar 4,73 dengan pernyataan pelayanan di Warung Rocklaw bersih dan rapi demikian juga dengan seluruh peralatan yang ada dan indikator yang paling rendah adalah *Emphaty* sebesar 4,32 dengan pernyataan pelayanan Warung Rocklaw perduli pada konsumen dan memberi perhatian yang lebih kepada konsumen.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Galih Puryanto yang penelitiannya berjudul Analisis Komparasi Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Lintas Trans Internasional dan PT Lintas Samudera Jaya yang

menyebutkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen.

Analisis Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen

Hasil regresi menyatakan bahwa variabel Harga memiliki nilai positif yang artinya hasil penelitian menunjukkan Harga memiliki hubungan positif terhadap Kepuasan Konsumen. Hal ini mencerminkan bahwa tingkat Harga mampu memberikan Kepuasan Konsumen. Berdasarkan hasil analisis penelitian menunjukkan bahwa Harga memiliki indikator yaitu: Keterjangkauan harga, Daya saing harga, Harga yang sesuai dengan kualitas barang, Harga yang sesuai dengan manfaat barang dan indikator yang paling tinggi yaitu indikator Harga yang sesuai dengan manfaat barang sebesar 4,59 dengan pernyataan Warung Rocklaw menyediakan harga yang sesuai dengan manfaat makanan dan minuman dan indikator Daya saing harga sebesar 4,50 dengan pernyataan Warung Rocklaw memberikan harga dan minuman yang bersaing dengan pesaingnya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ayu Mashita Putri yang penelitiannya berjudul Pengaruh Potongan Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT SDA Indonesia Surabaya yang menyebutkan bahwa variabel Harga memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen.

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen

Hasil regresi menyatakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Harga memiliki nilai positif yang artinya hasil penelitian menunjukkan Kualitas Pelayanan dan Harga memiliki hubungan positif terhadap Kepuasan Konsumen. Hal ini mencerminkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Harga mampu memberikan Kepuasan Konsumen. Berdasarkan hasil analisis penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Warung Rocklaw di Surabaya yang artinya hipotesis diterima. Ini menggambarkan bahwa Kualitas Pelayanan karyawan dan Harga Warung Rocklaw kepada konsumen akan memerasakan puas dalam membeli dan memakai fasilitas Warung Rocklaw. Kesimpulan uji F menyatakan adanya hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Harga secara bersama – sama terhadap Kepuasan Konsumen. Dari uji t nampak bahwa variabel yang dominan yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen adalah variabel Harga.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Galih Puryanto yang penelitiannya berjudul Analisa Komparasi Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Lintas Trans Internasional dan PT Lintas Samudera Jaya yang menyebutkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Harga memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen.

Penutup

Kesimpulan

Pada penelitian yang dilakukan oleh penulis mengenai Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung Rocklaw di Surabaya, dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung Rocklaw di Surabaya. Pada variabel Kualitas Pelayanan pengaruh terkuat yaitu pada indikator Tangible (Berwujud) dengan pernyataan “Pelayanan di Warung Rocklaw bersih dan rapi demikian juga dengan seluruh peralatan yang ada”. Melalui pelayanan yang di berikan oleh Warung Rocklaw Konsumen merasa puas. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian

terdahulu yang tertulis dalam jurnal Elly Dwi Safitri (2021) yang menunjukkan bahwa dari penelitian yang telah dilakukan maka membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dan hipotesis satu diterima.

2. Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsuen pada Warung Rocklaw di Surabaya. Pada variabel Harga pengaruh terkuat yaitu pada indikator Harga yang sesuai dengan manfaat barang dengan pernyataan “Warung Rocklaw menyediakan harga yang sesuai dengan manfaat makanan dan minuman”. Melalui Harga yang diberikan oleh Warung Rocklaw konsumen dapat menerima manfaatnya. Hasil penelitian ini didukung oleh peneliti terdahulu yang tertulis dalam jurnal Nindy Ayu Tamara Sari (2021) yang menunjukkan bahwa dari penelitian yang telah dilakukan maka membuktikan bahwa Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dan hipotesis dua diterima.

3. Kualitas Pelayanan dan Harga secara bersama – sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung Rocklaw di Surabaya.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian skripsi mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung Rocklaw di Surabaya”, peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Terkait variabel Kualitas Pelayanan sebaiknya warung Rocklaw harus meningkatkan empati kepada konsumen dengan cara saling menyapa konsumen disaat datang dan pergi dan menayakan kembali apa yang dibutuhkan dan dirasakan oleh konsumen.
2. Terkait variabel Harga sebaiknya Warung Rocklaw harus meningkatkan daya saing harga dengan cara memberikan discount kepada konsuen yang sesuai dengan keputusan yang sudah diberikan oleh pemilik Warung Rocklaw.
3. Terkait untuk penelitian selanjutnya sebaiknya mengembangkan dan menambahkan variabel – variabel yang sudah diteliti oleh peneliti sebelumnya.

Daftar Pustaka

- Ayu Mashita Putri (2020). *“Pengaruh Potongan Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT SDA Indonesia Surabaya”* Jurnal Adbis Untag
- BASU Swastha Dharmesta; Hani Handoko, T.. (1997). *Manajemen pemasaran : analisa perilaku konsumen / Basu Swastha Dharmesta, T. Hani Handoko.* Yogyakarta :: BPF E ,.
- Dewi Panuntun (2017). *“Hubungan Antara Kemampuan Kerja Dengan Kualitas Pelayanan Pada Karyawan Bagian Tata Usaha Di Universitas Muhammadiyah Purwokerto”*
- Dwi, Cahya Lestari (2021). *“Analisis Komparatif Tingkat Kualitas Layanan dan Kepercayaan Konsumen terhadap KepuasanKonsumen (Studi Kasus Jasa Pengiriman Barang di J&T Express dan JNE di Surabaya)”* Jurnal Adbis Untag
- Elly, Dwi Safitri. (2021). *“Pengaruh Customer Relationship Management (CRM), Desain Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Swarovski Galaxy Mall Surabaya”* Jurnal Adbis Untag
- Fandy Tjiptono; Gregorius Chandra. (2017; ©2017). *Pemasaran strategik : mengupas pemasaran strategik, branding strategik, customer satisfaction, strategi kompetitif hingga e-marketing / Fandy Tjiptono, Ph.D., Gregorius Chandra.* Yogyakarta :: Andi,

- Galih, Puryanto (2021). "Analisi Komparasi Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Lintas Trans Internasional dan PT Lintas Samudera Jaya" Jurnal Adbis Untag
- Imansyah dan Haris Irawan "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap / Philip Kotler, Kevin Lane Keller. London :: Pearson Education, .hadap kepuasan pelanggan pada karaoke inul vista tanjung" <https://ejournal.stiepancasetia.ac.id>
- Kotler, Philip; Keller, Kevin Lane. (2016.). *Marketing managemen*
- Kotler P & Armstrong G. (2012) "Prinsip – Prinsip Pemasaran" Edisi 13. Jilid 1. Jakarta :Erlangga
- Kotler, Philip; Adi Maulana; Bob Sabran; Wibi Hardani; Keller, Kevin Lane. (2009). Manajemen pemasaran / Philip Kotler, Kevin Lane Keller ; penerjemah, Bob Sabran ; editor, Adi Maulana, Wibi Hardani. Jakarta :: Erlangga,.
- M. Prawiro (2018). "Pengertian Harga: Fungsi, Tujuan, Jenis-Jenis Harga" <https://www.maxmanroe.com/vid/bisnis/pengertian-harga.html>,
- Nindy Ayu Tamara Sari (2021). "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus Pada
- Ronald Nangoi; Saptono R.. (2004.). *Pemberdayaan di era ekonomi pengetahuan / Ronald Nangoi ; editor : Saptono R..* Jakarta :: Grasindo (Gramedia Widiasarana Indonesia),.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran; Edisi Ketiga*
- Sunarto (2018). "Analisis Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Xiaomi Redmi 3S" [https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/moneter/article/download/2985/2167#:~:text=Tjiptono%20\(2010%3A41\)%20mendefinisikan,konsumsi%20sendiri%2C%20%20Konsumen%20bisnis,](https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/moneter/article/download/2985/2167#:~:text=Tjiptono%20(2010%3A41)%20mendefinisikan,konsumsi%20sendiri%2C%20%20Konsumen%20bisnis,)

