

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI TOKO KACANG BOGARES CERIA

Nabila Futikhaturrisqo¹, Bahri Kamal², Dewi Sulistyowati³

^{1,2,3} Program Studi DIII Akuntansi Politeknik Harapan Bersama

email : nabilafutikhaturrisqo3@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Toko Kacang Bogares Ceria. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pelanggan Toko Kacang Bogares Ceria. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara, dan studi pustaka. Teknik analisis data adalah kuantitatif dengan menggunakan Analisis Statistik Deskriptif Kuantitatif, Uji Validitas dan Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas dan Uji Autokorelasi), Analisis Regresi Linier Berganda, Uji *t* dan Uji *F*, dan Koefisien Determinasi. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa : terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,346, nilai t_{hitung} sebesar 3,806, dan nilai signifikansi sebesar 0,000; terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara harga terhadap kepuasan pelanggan, dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,351, nilai t_{hitung} sebesar 3,447 dan nilai signifikansi sebesar 0,001; terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan, dibuktikan dengan nilai F_{hitung} sebesar 142,251 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan harga sebesar 74% , dan sisanya 26% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This research aims to find out the effects of the service quality and price on the satisfaction of consumers at Kacang Bogares Ceria Store. The research population comprises all consumers at Kacang Bogares Ceria Store. The sample was selected by means of the *accidental sampling* technique and it consisted of 100 consumers. The techniques used in data collection were questionnaire, interview and literature. The data analysis techniques were quantitative with the statistical analysis descriptive quantitative, validity test and reliability test, classic assumption test (normality's test, multicollinearity test, heteroskedasticity test, and autocorrelation test), multiple linear regression, *t*'s test and *F*'s test and coefficient determination. The results of the research showed that : there is a positive and significant partially between effect of the service quality on the satisfaction consumers, indicated by a regression coefficient of 0,346, a t_{tabel} value of 3,806, and a significance value of 0,000; there is a positive and significant partially between effect of the price on the satisfaction consumers, indicated by a regression coefficient of 0,351, a t_{tabel} value of 3,447, and a significance value of 0,001; there is a positive and significant simultaneously effect of the service quality and price on the satisfaction of consumers indicated by an F_{tabel} value of 142,251 and a significance value of 0,000. The consumer satisfaction is affected by the service quality and price by 74% and 26% is affected by other variables not under research.

Keywords : Service Quality, Price, Consumers Satisfaction

I. PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan senantiasa menjadi suatu keharusan untuk diperhatikan oleh setiap perusahaan. Kepuasan pelanggan akan memberikan manfaat bagi perusahaan. Dengan mempertahankan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan maka mereka cenderung untuk membeli ulang barang yang telah mereka konsumsi.

Faktor-faktor yang dapat mendorong kepuasan pelanggan diantaranya kualitas pelayanan dan harga. Pelayanan yang berkualitas akan berdampak pada terjadinya pembelian berulang-ulang yang nantinya akan meningkatkan penjualan. Selain kualitas pelayanan, yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan dalam bersaing yaitu kebijakan penetapan harga. Harga merupakan hal yang menjadi pertimbangan utama dan pertama dari pelanggan sebelum membeli sebuah produk atau jasa.

Kacang Bogares Ceria merupakan salah satu toko yang menjual produk olahan kacang di Tegal. Toko Kacang Bogares Ceria sudah melakukan berbagai langkah agar pelanggan merasa puas ketika berbelanja. Namun, seringkali pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan yang ada diantaranya karyawan kurang sabar menghadapi pelanggan yang lama dalam memilih barang, kurang teliti dalam melayani pelanggan, kurangnya persediaan stiker yang menunjukkan oleh-oleh khas Tegal sehingga pelanggan yang datang dari luar kota merasa kecewa dengan pelayanan yang ada, belum tersediannya mesin EDC sehingga pelanggan yang tidak memiliki uang tunai tidak bisa bertransaksi menggunakan kartu debit/kredit, dan terkadang persediaan barang yang dijual di toko kurang lengkap.

Selain itu, harga yang ditawarkan oleh Toko Kacang Bogares Ceria cenderung lebih mahal dibandingkan dengan pesaing di sekitarnya dan tidak pernah memberikan diskon untuk pelanggannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Toko Kacang Bogares Ceria. Berdasarkan penelitian terdahulu yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bakso H.Yatmin Bekasi Timur" menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (Muhamad Abu Rizal, 2017)^[1]. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumber informasi dan sumbangan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan, menjadi bahan rujukan bagi peneliti-peneliti selanjutnya yang memiliki objek penelitian yang sama, menjadi sarana bagi peneliti untuk menambah dan meningkatkan wawasan serta pengetahuan yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan, sebagai bahan masukan kepada pemilik Toko Kacang Bogares Ceria dan memberikan perhatian dalam hal kualitas pelayanan dan harga sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, sebagai bahan masukan atau tambahan pengetahuan bagi rekan-rekan mahasiswa mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan.

II. METODE PENELITIAN

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Maret 2021 sampai dengan Juni 2021 di Toko Kacang Bogares Ceria yang berlokasi di Jl. Pertigaan Bogares Kidul,

Desa Bogares Kidul, Kec. Pangkah, Kab. Tegal.

Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua yaitu sebagai berikut:

1. Data Kualitatif

Data kualitatif yaitu data dalam bentuk kata-kata atau bukan bentuk angka (Suliyanto, 2005: 134)^[2]. Data ini biasanya menjelaskan karakteristik atau sifat. Data kualitatif ini meliputi hasil wawancara mengenai gambaran umum Toko Kacang Bogares Ceria.

2. Data Kuantitatif

Data kuantitatif yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk angka dan merupakan hasil dari perhitungan dan pengukuran (Suliyanto, 2005: 134)^[2]. Data kuantitatif dalam penelitian ini meliputi data hasil kuesioner yang akan diolah dengan program SPSS terhadap pelanggan yang membeli produk di Toko Kacang Bogares Ceria.

Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua yaitu sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati, dan dicatat untuk pertama kalinya (Marzuki, 2005: 55)^[3]. Data primer yang ada dalam penelitian ini adalah data-data dari kuesioner yang berupa tanggapan dari pelanggan Toko Kacang Bogares Ceria.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti (Marzuki, 2005: 55)^[3]. Data sekunder diperoleh dari berbagai bahan pustaka, baik berupa buku, jurnal-jurnal, dan dokumen lainnya

yang ada hubungannya dengan materi kajian yaitu kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan.

Teknik Pengumpulan Data

1. Teknik Kuesioner

Menurut Sugiyono (2015: 199)^[4] kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup, yakni kuesioner yang sudah disediakan alternatif jawaban sehingga responden hanya memberi tanda pada jawaban yang telah dipilih. Metode kuesioner dalam penelitian ini digunakan untuk mengambil data mengenai kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan di Toko Kacang Bogares Ceria. Kuesioner yang berupa pertanyaan disebarluaskan kepada responden sesuai dengan permasalahan yang diteliti untuk memperoleh data yang berupa pernyataan responden.

2. Wawancara

Wawancara adalah cara pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dikerjakan secara sistematis dan berlandaskan tujuan penelitian (Marzuki, 2005: 66)^[3]. Wawancara dilakukan dengan menanyakan kepada pemilik toko mengenai gambaran umum Toko Kacang Bogares Ceria.

3. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data dan informasi dengan melakukan kegiatan kepustakaan melalui buku-buku, jurnal, penelitian terdahulu, dan lain sebagainya yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan. (Sugiyono, 2015: 140)^[4]

Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015: 80)^[4]. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang sedang membeli di Toko Kacang Bogares Ceria.

Menurut Arikunto (2006: 131)^[5] sampel merupakan sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*. Teknik *accidental sampling* merupakan teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sebagai sampel. Hal ini dikarenakan belum diketahui jumlah pasti pelanggan Toko Kacang Bogares Ceria. Kriteria pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang sedang membeli di Toko Kacang Bogares Ceria dan bertemu dengan peneliti pada saat dilakukan penelitian serta bersedia untuk dijadikan sebagai sumber data. Dalam penelitian ini, jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 orang pelanggan Kacang Bogares Ceria. Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan rumus Wibisono karena populasi dalam penelitian ini tidak diketahui. Berikut rumus dalam menghitung sampel pada populasi yang tidak diketahui :

$$n = \left[\frac{(Z_{\alpha/2})\sigma}{e} \right]^2$$
$$= \left[\frac{(1,96)(0,25)}{0,05} \right]^2$$
$$= 96,04 \text{ dibulatkan menjadi } 100$$

agar lebih akurat

Keterangan :

n = jumlah sampel

Z α = nilai tabel Z

σ = Standar deviasi populasi

e = Tingkat kesalahan = 0,05

Definisi Operasional Variabel

- a. Variabel independen atau variabel bebas dalam penelitian ini adalah variabel kualitas pelayanan dan harga.
 1. Kualitas Pelayanan (X₁)
Kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah persepsi para pelanggan terkait pelayanan yang diberikan oleh Toko Kacang Bogares Ceria kepada pelanggan.
 2. Harga (X₂)
Harga dalam penelitian ini adalah persepsi para pelanggan terhadap harga produk yang ditawarkan di Toko Kacang Bogares Ceria.
- b. Variabel dependen atau variabel terikat dalam penelitian ini adalah variabel kepuasan pelanggan (Y). Kepuasan pelanggan dalam penelitian ini adalah harapan pelanggan setelah membeli produk di Toko Kacang Bogares Ceria.

Metode Analisis Data

1. Analisis Statistik Deskriptif Kuantitatif
Analisis statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis dan menyajikan data kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui gambaran perusahaan yang dijadikan sampel penelitian. Dengan menggunakan statistik deskriptif maka dapat diketahui nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varian, maksimum, dan minimum. (Ghozali, 2011: 19)^[6]
2. Uji Kualitas Data
 - a. Uji Validitas
Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi antar skor tiap butir pertanyaan dengan total skor setiap variabel. Setelah itu

menentukan hipotesis, H_0 : skor butir pertanyaan berkorelasi positif dengan total skor konstruk dan H_a : skor butir pertanyaan tidak berkorelasi positif dengan total skor konstruk. Setelah mengajukan hipotesis kemudian uji dengan membandingkan r hitung (tabel *corrected item total correlation*) dengan r tabel (tabel product moment dengan signifikansi 0,05) untuk *degree of freedom* (df) = $n-k$. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila r hitung dan r tabel bernilai positif. (Ghozali, 2011: 52)^[6]

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan suatu alat ukur yang digunakan untuk kestabilan hasil akhir. Sehingga ketika alat ukur yang sama digunakan untuk menguji instrumen yang sama maka akan menghasilkan data yang dapat dipercaya atau reliabel. Untuk mengukur reliabilitas instrumen dalam penelitian ini dapat menggunakan rumus formulasi koefisien cronbach's alpha (nunnally dalam Ghozali, 2011: 48)^[6]. Dengan dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

a. Jika koefisien cronbach's alpha > 0,60 maka variabel tersebut reliabel.

b. Jika koefisien cronbach's alpha < 0,60 maka variabel tersebut tidak reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah suatu penelitian yang dapat menunjukkan bahwa model regresi tersebut layak atau tidak untuk dilakukan ke pengujian selanjutnya (Ghozali, 2011: 105)^[6]. Uji asumsi klasik terdiri dari:

a. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2016: 160)^[7] uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah pada suatu model regresi, suatu variabel independen dan variabel dependen ataupun keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak normal. Apabila suatu variabel tidak berdistribusi normal, maka hasil uji statistik akan mengalami penurunan. Pada uji normalitas data, dapat dilakukan dengan menggunakan uji One Sample Kolmogorov Smirnov yaitu dengan ketentuan apabila nilai signifikansi di atas 5% atau 0,05 maka data memiliki distribusi normal. Sedangkan jika hasil uji One Sample Kolmogorov Smirnov menghasilkan nilai signifikansi di bawah 5% atau 0,05 maka data tidak memiliki distribusi normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2013: 142)^[8] salah satu cara untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melakukan uji *Glejser*. Uji *Glejser* mengusulkan untuk meregres nilai absolut residual terhadap variabel independen. Hasil probabilitas dikatakan signifikan jika nilai signifikansinya di atas tingkat kepercayaan 5%.

c. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2016: 103)^[7] pengujian multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen atau variabel bebas. Efek dari multikolinearitas ini adalah menyebabkan tingginya variabel pada sampel. Hal tersebut berarti standar error besar, akibatnya ketika koefisien diuji, t -hitung akan bernilai kecil dari t -tabel. Hal ini menunjukkan tidak adanya hubungan linear antara

variabel independen yang dipengaruhi dengan variabel dependen. Untuk menemukan terdapat atau tidaknya multikolinearitas pada model regresi dapat diketahui dari nilai toleransi dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Nilai *Tolerance* mengukur variabilitas dari variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai *tolerance* rendah sama dengan nilai VIF tinggi dikarenakan $VIF=1/tolerance$, dan menunjukkan terdapat kolinearitas yang tinggi. Nilai *cutoff* yang digunakan adalah untuk nilai *tolerance* 0,10 atau nilai VIF di atas angka 10.

d. Uji Autokorelasi

Menurut Ghazali (2016: 107)^[7] uji autokorelasi bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Dalam penelitian ini untuk mendeteksi autokorelasi dengan menggunakan metode *Run Test*. Apabila nilai *Asymp.Sig (2-tailed)* lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05 maka dapat disimpulkan tidak terdapat autokorelasi.

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan ketika melakukan pembelian di Toko Kacang Bogares Ceria. Model hubungan nilai pelanggan dengan variabel-variabel tersebut dapat disusun dalam fungsi atau persamaan sebagai berikut : (Ghozali, 2005: 82)^[9]

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan pelanggan

a = Konstanta

b₁ = Koefisien regresi x₁

x₁ = Kualitas pelayanan

b₂ = Koefisien regresi x₂

x₂ = Harga

e = error

5. Pengujian Hipotesis

Untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini penulis menggunakan uji t dan uji F.

a. Uji t (parsial)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan Y, apakah variabel X₁ dan X₂ (kualitas pelayanan dan harga) benar-benar berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan pelanggan) secara terpisah atau parsial (Ghozali, 2005: 84)^[9]. Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah:

Ho : Variabel-variabel bebas (kualitas pelayanan dan harga) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan).

Ha : Variabel-variabel bebas (kualitas pelayanan dan harga) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan).

Dasar pengambilan keputusan (Ghozali, 2005: 84)^[9] adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu:

a. Apabila angka probabilitas signifikansi > 0.05, maka Ho diterima dan Ha ditolak.

b. Apabila angka probabilitas signifikansi < 0.05, maka Ho ditolak dan Ha diterima.

b. Uji F (simultan)

Dalam penelitian ini, uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi dari pengaruh variabel-variabel independen secara bersama-sama

(simultan) terhadap variabel dependen (Ghozali, 2005: 84)^[9]. Dalam penelitian ini, hipotesis yang digunakan adalah :

Ho : Variabel-variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan harga tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan pelanggan.

Ha : Variabel-variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan harga mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan pelanggan. Dasar pengambilan keputusannya menurut (Ghozali, 2005: 84)^[9] adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu:

- a. Apabila probabilitas signifikansi > 0.05, maka Ho diterima dan Ha ditolak.
- b. Apabila probabilitas signifikansi < 0.05, maka Ho ditolak dan Ha diterima.

6. Koefisien Determinasi

Menurut Ghozali (2011: 97)^[6] uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh semua variabel (X) secara serempak terhadap variabel dependen (Y). R^2 merupakan angka yang menunjukkan proporsi variabel dependen yang dipengaruhi oleh variabel independen, atau dapat dikatakan R^2 merupakan seluruh variabel yang berpengaruh terhadap variabel dependen, beberapa persen dipengaruhi oleh variabel independen sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diketahui karena tidak dimasukkan dalam data penelitian. Semakin besar R^2 maka semakin baik metode yang digunakan. Nilai koefisien determinasi ini dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut :

$$KD = R^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KD = Koefisien Determinasi

R^2 = Nilai koefisien korelasi

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Uji Validitas

Tabel 1 Uji Validitas

Variabel	Indikator	Nilai Sig.	Ket
Kualitas Pelayanan	1-5	0,000	Valid
Harga	1-4	0,000	Valid
Kepuasan Pelanggan	1-4	0,000	Valid

Sumber : Hasil olah data spss versi 26

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai korelasi masing-masing indikator (pernyataan) yaitu kualitas pelayanan 1-5 dan harga 1-4 terhadap kepuasan pelanggan 1-5 menunjukkan nilai sig. (2-tailed) atau nilai signifikansi seluruh indikator lebih kecil dari α 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel di atas dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Tabel 2 Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,932	Reliabel
Harga	0,939	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,907	Reliabel

Sumber : Hasil olah data spss versi 26

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan dalam penelitian ini dapat diandalkan (reliabel) karena nilai *cronbach's alpha* lebih dari 0,60.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Tabel 3 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Standardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,98984745
Most Extreme Differences	Absolute	,062
	Positive	,053
	Negative	-,062
Test Statistic		,062
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber : Hasil olah data spss versi 26

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai *Asym. Sig (2-tailed)* sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05 sehingga data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4 Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	Constant	1,539	,372		4,132	,000
	X ₁	,011	,050	,053	,219	,827
	X ₂	-,025	,056	-,107	-,443	,659
a. Dependent Variable: abres						

Sumber : Hasil olah data spss versi 26

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi pada variabel kualitas pelayanan sebesar 0,827 lebih besar dari α 0,05 dan nilai signifikansi pada variabel harga sebesar 0,659 lebih besar dari nilai α 0,05 sehingga variabel kualitas pelayanan dan

harga dalam penelitian ini tidak terkena gejala heteroskedastisitas.

c. Uji Multikolinearitas

Tabel 5 Uji Multikolinearitas

Variabel	Tol	VIF	Keterangan
X ₁	0,176	5,670	Tidak terjadi multikolinearitas
X ₂	0,176	5,670	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber : Hasil olah data spss versi 26

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai *tolerance* pada variabel kualitas pelayanan dan harga sebesar 0,176 lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF sebesar 5,670 lebih kecil dari 10.

d. Uji Autokorelasi

Tabel 6 Uji Autokorelasi

Runs Test	
	Unstandardized Residual
Test Value ^a	-,06022
Cases < Test Value	50
Cases >= Test Value	50
Total Cases	100
Number of Runs	52
Z	,201
Asymp. Sig. (2-tailed)	,841
a. Median	

Sumber : Hasil olah data spss versi 26

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,841 lebih besar dari 0,05 sehingga data dalam penelitian ini tidak mengalami atau tidak mengandung autokorelasi.

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 7 Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	Constant	3,818	,678		5,632	,000
	X ₁	,346	,091	,464	3,806	,000
	X ₂	,351	,102	,420	3,447	,001
a. Dependent Variable: Y						

Sumber : Hasil olah data spss versi 26

Berdasarkan tabel di atas maka dapat disusun persamaan regresinya sebagai berikut :

$$Y = 3,818 + 0,346X_1 + 0,351X_2$$

1. Nilai konstanta sebesar 3,818 menunjukkan bahwa jika kualitas pelayanan dan harga sebesar 0 satuan maka kepuasan pelanggan sebesar 3,818 satuan.
2. Nilai koefisien regresi sebesar 0,346 menunjukkan bahwa setiap peningkatan variabel kualitas pelayanan (X_1) sebesar 1 satuan dapat menyebabkan peningkatan kepuasan pelanggan sebesar 0,346 satuan.
3. Nilai koefisien regresi sebesar 0,351 menunjukkan bahwa setiap peningkatan variabel harga (X_2) sebesar 1 satuan dapat menyebabkan peningkatan kepuasan pelanggan sebesar 0,351 satuan.
5. Uji Hipotesis
 - a. Uji t

Tabel 8 Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	Constant	3,818	,678		5,632	,000
	X ₁	,346	,091	,464	3,806	,000
	X ₂	,351	,102	,420	3,447	,001

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil olah data spss versi 26

Berdasarkan tabel di atas dengan melihat nilai thitung dan menggunakan angka signifikansi maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Nilai t_{hitung} pada variabel kualitas pelayanan sebesar $3,806 > t_{tabel}$ 1,661 sehingga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pelanggan.
2. Nilai t_{hitung} pada variabel harga sebesar $3,447 > t_{tabel}$ 1,661 sehingga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh

secara parsial antara variabel harga terhadap variabel kepuasan pelanggan.

3. Nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai alpha 0,05 sehingga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pelanggan.
4. Nilai signifikansi variabel harga sebesar 0,001 lebih kecil dari nilai alpha 0,05 sehingga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara variabel harga terhadap variabel kepuasan pelanggan.

b. Uji F

Tabel 9 Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	815,095	2	407,548	142,251	,000 ^b
	Residual	277,905	97	2,865		
	Total	1093,000	99			

a. Dependent Variable: kepuasan_pelanggan

b. Predictors: (Constant), harga, kualitas_pelayanan

Sumber : Hasil olah data spss versi 26

6. Koefisien Determinasi

Tabel 10 Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,864 ^a	,746	,740	1,693

a. Predictors: (Constant), harga, kualitas_pelayanan

Sumber : Hasil olah data spss versi 26

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa nilai koefisien determinasi ($Adj R^2$) sebesar 0,740. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga dapat menjelaskan variabel kepuasan pelanggan sebesar 74% sedangkan sisanya sebesar 26% dijelaskan oleh variabel lainnya.

Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Kacang Bogares Ceria.

Hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut ditunjukkan dengan hasil Uji t diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,806 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,661 dan nilai signifikansi kualitas pelayanan sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai α 0,05 sehingga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Dari hasil analisis, pelayanan yang diberikan Toko Kacang Bogares Ceria termasuk dalam kategori baik sesuai dengan pernyataan sebagian besar responden. Hal ini dapat dilihat dari tersedianya fasilitas dan perlengkapan yang baik dan memadai, karyawan sigap dalam melayani pelanggan, karyawan tanggap dalam menjelaskan produk yang tidak diketahui oleh pelanggan, karyawan tidak pernah lupa memberikan struck pembelian kepada pelanggan, dan karyawan melayani pelanggan dengan ramah.

Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan menganggap variabel kualitas pelayanan penting dan perlu diperhatikan sebelum membeli produk di Toko Kacang Bogares Ceria. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan.

2. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Kacang Bogares Ceria.

Hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa harga mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut ditunjukkan dengan hasil Uji t diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,447 lebih besar dari nilai t_{tabel} 1,661 dan nilai signifikansi harga sebesar 0,001 lebih kecil dari nilai α 0,05 sehingga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara harga terhadap kepuasan pelanggan.

Dari hasil analisis, harga yang diberikan Toko Kacang Bogares Ceria termasuk dalam kategori baik sesuai dengan pernyataan sebagian besar responden. Hal ini dapat dilihat dari harga produk yang ditawarkan bervariasi dan terjangkau oleh pelanggan, harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas produk dan pelayanan yang diberikan, harga yang ditawarkan sesuai dengan manfaat yang dirasakan oleh pelanggan, dan harga yang ditawarkan relatif murah dibandingkan dengan toko lain.

Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan menganggap variabel harga penting dan perlu diperhatikan sebelum membeli produk di Toko Kacang Bogares Ceria. Semakin baik harga yang ditawarkan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Kacang Bogares Ceria.

Hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama atau

simultan terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut ditunjukkan dengan hasil Uji F diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 142,251 lebih besar dari F_{tabel} sebesar 3,09 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai α 0,05 sehingga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara bersama-sama atau simultan antara kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan dan harga dapat menjelaskan variabel kepuasan pelanggan sebesar 74% sedangkan sisanya sebesar 26% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di Toko Kacang Bogares Ceria. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,346, nilai t_{hitung} sebesar 3,806 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Koefisien regresi mempunyai nilai positif, nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} , dan nilai signifikansi kurang dari 0,05.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di Toko Kacang Bogares Ceria. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,351, nilai t_{hitung} sebesar 3,447 dengan nilai signifikansi sebesar 0,001. Koefisien regresi mempunyai nilai positif, nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} , dan nilai signifikansi kurang dari 0,05.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga

berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Kacang Bogares Ceria. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan nilai koefisien determinasi ($Adj R^2$) sebesar 0,740 atau 74%, nilai F_{hitung} sebesar 142,251 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Variabel kualitas pelayanan dan harga dapat menjelaskan variabel kepuasan pelanggan sebesar 74% sedangkan sisanya 26% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Saran

1. Sebaiknya Toko Kacang Bogares Ceria tetap memerhatikan kualitas pelayanan yang ada seperti lebih sabar dalam menghadapi pelanggan ketika sedang memilih barang, lebih cepat dan lebih teliti dalam melayani pelanggan sehingga pelanggan senang dengan pelayanan yang ada, menambah persediaan stiker yang menunjukkan oleh-oleh khas Tegal sehingga pelanggan yang datang dari luar kota tidak kecewa dengan pelayanan yang ada, menyediakan mesin EDC agar pelanggan yang tidak membawa uang tunai bisa menggunakan kartu debit atau kredit sehingga pelanggan tidak perlu keluar untuk mencari atm, dan menambah persediaan produk ketika persediaan produk sudah mulai menipis.
2. Sebaiknya Toko Kacang Bogares Ceria tetap memerhatikan harga yang ditetapkan karena harga yang terjangkau menjadi salah satu hal yang dapat menarik perhatian pelanggan dan sesekali memberikan diskon kepada pelanggan yang sering membeli di Toko Kacang Bogares Ceria agar pelanggan merasa senang dan lebih

sering berkunjung ke Toko Kacang Bogares Ceria.

3. Sebaiknya Toko Kacang Bogares Ceria tetap mempertahankan kepuasan pelanggan dan terus meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memerhatikan kualitas pelayanan dan harga di Toko Kacang Bogares Ceria.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih penulis sampaikan kepada :
Ibu Yeni Priatna Sari, SE, M.Si, Ak, CA, selaku Ka.Prodi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama.

Bapak Bahri Kamal, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan, dan petunjuk hingga terselesaikannya penyusunan penelitian ini.

Ibu Dewi Sulistyowati, SE, CAAT, selaku Dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan bantuan dan bimbingan hingga terselesaikannya penyusunan penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Rizal, M. A. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bakso H.Yatmin Bekasi Timur*, Jurnal Manajemen STIE Pelita Bangsa, Bekasi.
- [2] Suliyanto. (2005). *Analisis Data dalam Aplikasi Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- [3] Marzuki. (2005). *Metodologi Riset*. Yogyakarta: Ekonisia.
- [4] Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [5] Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- [6] Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM*

SPSS 20,00. Semarang: Universitas Diponegoro.

- [7] Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- [8] Ghozali, I. (2013). *Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- [9] Ghozali, I. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.