

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA KEPUASAN PELANGGAN DI SUMBER JAYA BANGUNAN

Pada dasarnya Persaingan dunia bisnis semakin ketat dengan adanya kemajuan teknologi dan informasi sehingga konsumen mempunyai informasi yang lengkap mengenai alternatif pilihan produk yang tersedia di pasar. Para produsen atau penjual berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan serta memberikan kepuasan secara maksimal kepada pelanggan. Oleh sebab itu pelanggan merupakan hal yang utama yang harus di perhatikan disamping produk yang di sajikan. Harga menurut Suparyanto dan Rosad (2015-141) mengatakan bahwa harga adalah jumlah sesuatu yang memiliki nilai pada umumnya berupa uang yang harus dikorbankan untuk mendapatkan suatu produk.

Berdasarkan penjelasan diatas tersebut maka dalam penelitian ini peneliti akan membahas mengenai kualitas pelayanan dan harga kepuasan pelanggan di toko sumber jaya bangunan penfui kota kupang. Dalam penelitian ini metode yang peneliti gunakan adalah metode kuantitatif, dengan teknik pengambilan teknik pengambilan sampel atau biasa disebut dengan sampling adalah proses menyeleksi sejumlah elemen dari populasi yang diteliti untuk dijadikan sampel. Sehingga diperoleh sampel sebanyak 70 orang konsumen/pelanggan yang beli produk di Sumber Jaya Bangunan. Teknik analisis data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui hubungan pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan, peneliti menggunakan Uji Analisis Regresi Linear Berganda, Uji Parsial (Uji T), Uji Simultan (Uji F) dan Uji koefisien

Determinasi (R^2). Dari hasil penelitian yang dilakukan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli produk di Sumber jaya bangunan di penfui kota kupang. Sedangkan secara simultan kualitas produk dan harga berpengaruh terhadap minat beli pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan perolehan hasil pengujian didapati hasil analisis regresi linear berganda dengan constant regresi a sebesar 4.670 sedangkan koefisien regresi $b_1 = 0,674$ $b_2 = 0,193$ Dengan demikian persamaan regresi linier berganda memperlihatkan pengaruh kualitas Pelayanan (X_1), dan harga (X_2) terhadap keputusan Pelanggan (Y) adalah sebagai berikut: $Y = 4.670 + 0,674 (X_1) + 0,193 (X_2) + e$.

sebagai berikut: $Y = 2.699 + 0,302 X_1 + 0,355 X_2 + e$. Selain itu hasil Uji hipotesis pertama yaitu kualitas pelayanan (X_1) dan (Y). Diketahui bahwa variabel kepuasan pelanggan ditemukan t hitung = 4.670 lebih besar t tabel = 1.985 dan sig = 0,00 oleh karena itu nilai sig > 0,05 maka H_0 ($b_1=0$) ditolak dan H_a ($b_1 \neq 0$) ditolak artinya variabel harga (X_1) memiliki berpengaruh negatif secara parsial terhadap keputusan pelanggan (Y).

Berikutnya hasil Uji hipotesis kedua yaitu ada pengaruh harga (X_2) dan keputusan pelayanan (Y). diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan ditemukan t hitung = 2.215 lebih besar t tabel = 1.985 dan sig = < 0,30. Oleh karena itu nilai sig = < 0,05 maka H_0 ($b_1=0$) ditolak H_a ($b_1 \neq 0$) diterima maka variabel kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh positif secara parsial terhadap keputusan pelayanan (Y).

Berikutnya hasil Uji hipotesis kedua yaitu ada pengaruh harga (X2) terhadap minat beli (Y). Diketahui bahwa untuk variabel harga (X2) ditemukan t hitung = 5.595 lebih besar t table = 1,985 dan tingkat Sig. = 0,001. Oleh karena nilai sig. < 0,05 maka Ho ($b_1 = 0$) ditolak dan Ha ($b_1 \neq 0$) diterima yaitu variabel harga (X2) berpengaruh positif secara parsial terhadap minat beli (Y). Untuk hasil pengujian Uji F = 104.220 lebih besar F tabel = 3,09 dan tingkat sig = < 0,000 oleh karena itu nilai sig < 0,05 maka H_0 ($b_1 = 0$) ditolak dan H_a ($b_1 \neq 0$) diterima yaitu variabel kualitas pelayanan (X1), dan harga (X2) memiliki pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) Dan terakhir berdasarkan perolehan hasil uji koefisien determinasi (R^2) diatas dapat diketahui besarnya koefisien determinasi R^2 adalah 0.757 atau 75,7%. Hal ini berarti besarnya kualitas pelayan (X1), harga (X2) untuk menjelaskan variabel dependen yaitu keputusan pembelian (Y) adalah 75,7%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel independen kualitas pelayan (X1), dan harga (X2) sudah mampu memberikan informasi yang dibutuhkan dan mampu menjelaskan variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan (Y). sedangkan pengaruh sebesar 70,8% yang disebabkan oleh faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan