

ABSTRAK

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO AKSESORIS IRVAN CELL DI OESAPA

Penelitian ini berjudul pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan pada Toko Aksesoris Irvan Cell Oesapa . Rumusan masalah yang akan di bahas dalam penelitian ini adalah apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan Pelanggan pada Toko Aksesoris Irvan Cell Oesapa. apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan Pelanggan pada Toko Aksesoris Irvan Cell Oesapa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Aksesoris Irvan Cell Oesapa, untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan pada Toko Aksesoris Irvan Cell Oesapa .

Penentuan populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pelanggan yang pernah membeli di Toko Aksesoris Irvan Cell Oesapa. Kemudian karena populasi tidak diketahui, maka penentuan sampel menggunakan rumus rasio proporsional menghasilkan 96 orang jumlah responden pelanggan yang biasa atau pernah membeli di Toko Aksesoris Irvan Cell Oesapa . Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebarluaskan melalui googleform. Sedangkan teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda, Uji parsial (uji t), Uji simultan(Uji F), dan koefisien determinasi (R^2).

Berdasarkan nilai indeks jawaban responden variabel harga di atas, nilai indeks setiap indikator berkisar antara 59,9-82,2. Dengan demikian jumlah dari seluruh indeks yaitu 289,1 dan nilai rata-rata indeks untuk variabel harga sebesar 722,75 berada dalam kategori sedang. Berdasarkan nilai indeks jawaban responden kualitas pelayanan di atas, nilai indeks setiap indikator berkisar antara 64,7-81,4. Dengan demikian jumlah dari seluruh indeks yaitu 500,3 dan nilai rata-rata indeks 71,47 berada dalam kategori sedang. Sementara untuk nilai rata-rata indeks variabel periklanan (Y) yaitu dengan nilai indeks 64,0-81,8 berada dalam kategori sedang.

Berdasarkan hasil persamaan regresi linear berganda $Y = 5,186 + 0,301X_1 + 0,166X_2$ diketahui konstanta regresi sebesar 5,186 , koefisien regresi

$b_1=0,301$, koefisien regresi $b_2= 0,166$. Nilai konstan sebesar 5,186 artinya jika nilai harga (X_1),), Kualitas pelayanan (X_2) sama dengan nol, maka kepuasan pelanggan (Y) memiliki nilai sebesar 5,168 satuan. . Koefisien regresi (b_1) sebesar 0,301 artinya jika nilai harga (X_1) mengalami kenaikan sebesar satu satuan, maka kepuasan pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 0,301 satuan. Koefisien regresi bernilai positif artinya terdapat pengaruh positif harga (X_1) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Koefisien regresi (b_2) sebesar 0,166 artinya jika kualitas pelayanan (X_2) mengalami kenaikan sebesar satu satuan, maka kepuasan pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 0,166 satuan. Koefisien regresi bernilai positif, artinya terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Implikasi Terapan: Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka peneliti dapat mengemukakan beberapa masukan sebagai berikut : Dengan diketahui bahwa variabel harga Toko Aksesoris Irvan Cell di kategori baik dan terlihat bahwa semua indikator variabel harga mendapatkan respon yang baik maka hal ini perlu dipertahankan bahkan ditingkatkan. Dengan diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan di Toko Aksesoris Irvan Cell di kategori baik dan terlihat bahwa semua indikator kualitas pelayanan mendapatkan respon yang baik maka hal ini perlu dipertahankan bahkan ditingkatkan. Bagi peneliti selanjutnya disarankan agar meneliti lebih jauh lagi tentang indikator kepuasan pelanggan pada indikator pilihan produk dan waktu pembelian karena memiliki nilai indeks dalam kategori sedang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pelanggan di Toko Aksesoris Irvan Cell Oesapa, secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Aksesoris Irvan Cell Oesapa, dan secara simultan harga, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan di Toko Aksesoris Irvan Cell Oesapa.

Kata Kunci :Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan