



Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Ruwang Coffeehouse Bekasi Pada Tahun 2023

*Ai Netty Sumidartini¹, Nadia Khuzaifah²

Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi,
Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

Abstract.

This study aims to determine the effect of Service Quality and Pricing on Consumer Satisfaction at Ruwang Coffeehouse. The sample in this study were customers at Cafe Ruwang Coffeehouse. This data collection was carried out by distributing questionnaires with a sample of 110 respondents. The method used in this study uses quantitative methods. This study also uses data analysis techniques in the form of analysis Descriptive, Questionnaire Test, Classical Assumption Test, Multiple Linear Regression Test. Processing in this study uses IBM SPSS version 21. The results of this study are Service Quality and Pricing have a significant effect on Customer Satisfaction of Ruwang Coffeehouse Bekasi 2023 customers partially or simultaneously.

Keywords: Service Quality, Price and Consumer Satisfaction

Cronicle of Article:Received (11,02,2024); Revised (15,02,2024); and Published (28,02,2024).

©2024 Jurnal Administrasi Bisnis & Entrepreneurship, Program Studi Adminitrasi Bisnis Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI

Profile and corresponding author : Ai Netty Sumidartini adalah Dosen Program Studi Administrasi Bisnis, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI. Jl. Pangkalan Asem Raya No. 55 Cempaka Putih Kota Jakarta Pusat 10530. *Corresponding Author.* answara06@yahoo.com

How to cite this article : Sumidartini N A, Khuzaifah Nadia (2024) "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Ruwang Coffeehouse Bekasi Pada Tahun 2023". *Adbispreneur*, 4 (1), pp.27-32. Available at: <http://JAMBIS>

PENDAHULUAN

Perekonomian di Indonesia telah berkembang kearah yang lebih baik. Hal ini dapat dilihat dari pesatnya perkembangan dunia usaha, dimana semakin banyak pengusaha yang

membuka dan mengembangkan usahanya. Bisnis kuliner kini menjadi perhatian dan diminati oleh para pebisnis karena prospeknya yang menjanjikan. Kualitas Pelayanan adalah kinerja perusahaan berupa hal-hal yang tidak berwujud tetapi material bagi konsumen. Selain kualitas pelayanan faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah harga, harga merupakan faktor penting dalam penjualan harga yang diterapkan harus sesuai dengan perekonomian konsumen agar konsumen dapat membeli barang tersebut. Menurut Fandy Tjiptono (2016: 218) menyebutkan bahwa harga merupakan satu-satunya unsur bauran pemasaran yang mendatangkan pemasukan atau pendapatan bagi perusahaan.

Kepuasan konsumen Menurut Sangadji dan Sopiha (2013:181) Kepuasan Konsumen diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima konsumen. Hal ini juga yang dialami Ruwang Coffeeshouse dalam mempertahankan pelanggannya, melakukan berbagai upaya untuk bertahan di era ini, selain menghadapi persaingan yang sangat ketat dari bisnis kuliner lainnya. Cara yang harus digunakan Ruwang Coffeeshouse dalam hal ini adalah menentukan strategi yang tepat untuk bertahan di tengah persaingan dan meningkatkan profit. Namun dalam menjalankan strateginya, Ruwang Coffeeshouse akan mengalami kegagalan jika tanpa dukungan pelanggan yang selalu menuntut kepuasan atas segala yang ditawarkan Ruwang Coffeeshouse.

Harga memegang peranan penting dalam bauran pemasaran karena harga berhubungan langsung dengan pendapatan perusahaan. Keputusan penetapan harga juga sangat penting dalam menentukan seberapa tinggi nilai konsumen terhadap layanan dan juga dalam membangun citra. Penetapan harga juga memberikan gambaran tertentu tentang kualitas (Lupiyoadi, 2013: 136). Berdasarkan fenomena yang telah dibahas diatas maka dapat disimpulkan bahwa tujuan peneliti akan membahas pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Ruwang Coffeeshouse di Bekasi Tahun 2023, untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh penetapan harga terhadap kepuasan konsumen pada Ruwang Coffeeshouse di Bekasi Tahun 2023, untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan penetapan harga secara bersama – sama terhadap kepuasan konsumen pada Ruwang Coffeeshouse di Bekasi Tahun 2023.

LITERATUR REVIUW

1. Wandy Zulkaenaen , Neneng Nurbaeti Amin (2018) Bentuk persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut : $Y=27.780 + 1.709X$, artinya bahwa peningkatan aspek penetapan harga akan mengakibatkan peningkatan terhadap kepuasan konsumen. Dengan kata lain setiap peningkatan aspek penetapan harga sebesar 1 akan diikuti dengan peningkatan aspek kepuasan konsumen sebesar 1.709. demikian pula sebaliknya jika aspek strategi penetapan harga mengalami penurunan sebesar 1 maka aspek kepuasan konsumen pasti akan cenderung mengalami penurunan sebesar 1.790.
2. Tyas Kurniawati, Bambang Irawan, Adi Prasodjo (2019). Jurnal : Ekonomi dan Akuntansi, Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dikarenakan layanan yang diberikan pihak Pizza Hut Cabang Jember sesuai dengan harapan dan layanan yang diberikan sudah cukup (memuaskan). Maka dari itu, semakin tinggi kualitas layanan maka kepuasan pelanggan juga semakin meningkat. Harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dikarenakan harga yang diukur dalam penerimaan dan kewajaran harga tidak sesuai dengan yang ditetapkan oleh pihak restoran Pizza Hut Cabang Jember. Brand image tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini

dikarenakan brand image yang dimiliki Pizza Hut Cabang Jember tidak mempunyai pengaruh ke arah positif maupun negatif.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, yaitu dengan metode meneliti status, kelompok manusia, suatu objek, suatu pemikiran, ataupun suatu kelas. Kegiatan dalam penelitian deskriptif meliputi pengumpulan data dalam rangka untuk pengujian hipotesis atau menjawab pertanyaan yang menyangkut keadaan waktu sedang berjalan dari pokok suatu penelitian. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Data kuantitatif yaitu data yang diperoleh dalam bentuk angka-angka yang dapat dihitung. Data ini diperoleh dari kuesioner yang akan dibagikan kepada responden dan berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik kuesioner. peneliti membagikan kuesioner kepada responden. Dan setelah pengisian responden telah selesai responden akan memberikan kembali kuesioner yang telah diisi kepada peneliti. Kuesioner dalam penelitian ini berisi skala yang merupakan pemberian angka-angka pada indikator-indikator dari variabel yang akan diukur dan jawaban kuesioner diukur dengan menggunakan Skala Likert. Populasi adalah objek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian di tarik kesimpulannya oleh peneliti. Sugiyono (2018:130). Populasi dalam penelitian ini jumlah populasi adalah seluruh konsumen Ruwang Coffeeshouse Bekasi yang jumlahnya tidak diketahui dengan pasti (infinite).

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Menurut Sugiyono (2017:81) sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian, Teknik menentukan ukuran sampel dapat dikategorikan menjadi dua jenis, yaitu untuk jumlah populasi diketahui (finite) dan jumlah populasi tidak diketahui (infinite). Metode analisis data menggunakan uji instrument, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, dan uji hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y) di Ruwang Coffeeshouse Bekasi pada Tahun 2023.

Tabel 1.1
Uji Koefisien Determinasi
Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)
di Ruwang Coffeeshouse Bekasi pada Tahun 2023.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.221 ^a	.049	.040	1,044

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

Sumber : Data diolah (IBM SPSS Statistics 21)

Berdasarkan dari hasil olah data pengujian uji-t dapat diketahui variabel Kualitas Pelayanan memiliki $t\text{-hitung} < t\text{ tabel}$ ($-2,352 > 1,289$) dengan probabilitas signifikan sebesar 0,020 lebih besar dari nilai signifikan 0,05. Hal ini menunjukkan Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen. Oleh karena itu, H_0 dapat diterima sedangkan H_a diterima. Dapat dilihat dari penjelasan pada tabel Koefisien Determinasi R^2 bahwa Kualitas Pelayanan memiliki peran sebesar 4,9% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

2. Pengaruh Penetapan Harga (X_2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y) di Ruwang Coffeeshouse Bekasi pada Tahun 2023

Tabel 1.2
Uji Koefisien Determinasi

Pengaruh
Harga (X_2)
Kepuasan
(Y)
di Ruwang
Bekasi pada

Model Summary

Penetapan
Terhadap
Konsumen

Model Summary

Coffeeshouse
Tahun 2023

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.364 ^a	.132	.124	.997

a. Predictors: (Constant), PENETAPAN HARGA

Sumber : Data diolah (IBM SPSS Statistics 21)

Berdasarkan dari hasil olah data pengujian uji-t dapat diketahui variabel Kualitas Pelayanan memiliki $t\text{-hitung} < t\text{ tabel}$ ($4,058 > 1,289$) dengan probabilitas signifikan sebesar 0,000 lebih besar dari nilai signifikan 0,05. Hal ini menunjukkan Penetapan Harga (X_1) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen. Oleh karena itu, H_0 dapat diterima sedangkan H_a diterima. Dapat dilihat dari penjelasan pada tabel Koefisien Determinasi R^2 bahwa Kualitas Pelayanan memiliki peran sebesar 13.2 % dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

Kesimpulan ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Tyas Kurniawati Bambang Irawan, Adi Prasodjo (2019) dalam jurnal Ekonomi dan Akutansi Vol. 6 No.2 (2019) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Brand Image terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pizza Hut cabang Jember, yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan dengan arah positif dari variabel Penetapan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) dan Penetapan Harga (X_2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y) di Ruwang Coffeeshouse Bekasi pada Tahun 2023

Tabel 1.3
Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,415 ^a	,172	,157	,979

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, PENETAPAN HARGA

Sumber : Data diolah (IBM SPSS Statistics 21)

Hasil penelitian ini mendukung hipotesis ketiga yang menyatakan terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil pengujian uji F, f hitung $>$ f tabel ($37,522 > 3,08$) yang Kualitas Pelayanan dan Penetapan Harga secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen pada Ruwang Coffeeshouse Bekasi. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R) sebesar 0,172 menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Penetapan Harga berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen.

Kesimpulan ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Moh Aep Nurjamad dalam Jurnal Bisnis dan Teknologi Vol. 13 No. 1 (2021) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga pada Kepuasan Pelanggan Fitur Go-Ride PT. Gojek Indonesia. dengan hasil penelitian yang menunjukan bahwa adanya pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Penetapan Harga (X2) yang signifikan dan stimultan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan pada analisis yang dilakukan pada bab sebelumnya mengenai penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Penetapan Harga (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di Ruwang Coffeeshouse Kota Bekasi Tahun 2023, adapun kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut: Kualitas Pelayanan (X1) diketahui mempengaruhi Kepuasan Konsumen (Y) di Ruwang Coffeeshouse Bekasi Tahun 2023 Diperoleh nilai koefisien R Square(R²) sebesar 0,049 (4,9%) untuk sisanya sebesar 95,1 % dipengaruhi dari variabel selain Kualitas Pelayanan (X1). Tetapi ada beberapa hal yang perlu diperhatikan seperti pernyataan untuk Ruwang Coffeeshouse sangat menjaga kebersihannya (Toilet, wastafel cuci tangan dan mushola) dibawah rata-rata yaitu 3,88.

Penetapan Harga (X2) diketahui mempengaruhi Kepuasan Konsumen (Y) di Ruwang Coffeeshouse Bekasi Tahun 2023 diperoleh nilai koefisien R Square(R²) sebesar 0,132 (13,2%), untuk sisanya sebesar 86,8 % dipengaruhi dari variabel selain Penetapan Harga (X2). Tetapi ada beberapa hal yang perlu diperhatikan seperti pernyataan untuk harga produk kopi di Ruwang Coffeeshouse sesuai yang diinginkan konsumen dibawah nilai rata-rata yaitu 3,54. Kualitas Pelayanan (X1) dan Penetapan Harga (X2) secara simultan mempengaruhi terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di Ruwang Coffeeshouse Bekasi Tahun 2023 sebesar 17,2 % atau sengan nilai R square sebesar 0,172. sedangkan sisanya sebesar 82,8 %, dipengaruhi oleh variabel diluar variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Penetapan Harga (X2). Tetapi untuk pernyataan “saya berminat untuk berkunjung kembali ke Ruwang Coffeeshouse dibawah rata-rata yaitu 3,12.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Amirullah. (2015). Pengantar Manajemen. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Lupiyoadi, (2013). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : Salemba Empat.
- Tjiptono, Fandy (2014). Kepuasan Pelanggan Konsep Pengukuran dan Strategi. Jakarta : Andi publisher (Gramedia Cawang).
- Sangadji dan Sopiha (2013). Pelaku Konsumen. Yogyakarta : Andi
- Arianto, (2018). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan. Bogor
- Kotler, P, (2016) Manajemen Pemasaran edisi 12 jilid 1. Kembang-Jakarta Barat: PT. INDEKS.
- Sujarweni, (2015) Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi, 33.Yogyakarta : Pustaka Baru Press.
- Sugiyono, (2018), Metode Penelitian Kuantitatif edisi cet.1 . Bandung : Elfabeta.
- J.E. WALTERS, (2022), Akuntansi Keuangan – Edisi IFRS, Edisi Kedelapan, Jilid 2. Erlangga, Jakarta.
- The Liang Gie (2022), Administrasi Perkantoran Modern. Liberty. Yogyakarta.
- Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2010), Indikator Kepuasan Konsumen, Jakarta: Binarupa Aksara.

Jurnal

- Kurniawati, T., Irawan, B., & Prasodjo, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pizza Hut Cabang Jember, Jurnal Ekonomi dan Akuntansi, 6(2).
- Mutiara, S., Hamid, R, S., & Suardi, A. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Persepsi Harga dan Citra Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen. Jurnal LPPM (Ekonomi dan Ekonomi Syariah, 4(1).
- Nurjamad, M, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga pada Kepuasan Pelanggan Fitur Go-Ride PT. Gojek Indonesia. Jurnal Bisnis dan Teknologi, 13(1).
- Pantilu, D., Koleangan, R, M., & Roring, F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Warunk Bendito Kawasan Megamas Manado. Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi Manajemen Bisnis dan Akuntansi, 11(1).
- Prasetyo, Y, T., Tanti, H., Mariyanto, M., Hanjaya, C., Young, M, N., Persada, S, F., & Miraja, B, A. (2021). Factors Affecting Customer Satisfaction and Loyalty in Online Food Delivery Service During the COVID-19 Pandemic: ItsRelation With Open Innovation. Jurnal Of Open Innovation : Technology, Market, And Complexity, 7(1).
- Rita, P., Oliviera, T., Farisa, A. (2019). The Impact of E-service Quality and Customer Satisfaction on Customer Behavior in Online Shopping. Jurnal Homepage: www.holiyon.com. 5(10).
- Segoro, W. (2019). The Influence Of Perceived Service Quality, Mooring Factor, and Relationship Quality On Customer Satisfaction dan Loyalty. Jurnal Procedia-Social and Behavioral Sciences. 81.