

## **Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Sabana *Fried Chicken* Jatimakmur Bekasi**

**Muhammad Khafi<sup>1</sup>, Isnurrini Hidayat Susilowati<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Manajemen, Ekonomi & Bisnis, Universitas Bina Sarana Informatika, Jakarta, Indonesia

Email: <sup>1</sup>mkhafi672@gmail.com, <sup>2</sup>isnurrini.ihs@bsi.ac.id

### **Abstract**

*the effect of price and service quality on customer satisfaction at Sabana Fried Chicken Jatimakmur Bekasi, the method used in this study is a quantitative method and data collection techniques for documentation studies, in addition to data processing using the SPSS application. The instrument used to collect data is a questionnaire. This research was conducted by direct research to Sabana Fried Chicken outlets Jatimakmur in April – May 2023. Respondents in the study were Sabana Fried Chicken Jatimakmur Bekasi consumers, totaling 90 people. And distributing questionnaires with each variable, namely variable X1 price, X2 service quality, and Y consumer satisfaction. Quantitative analysis consists of testing the instrument (validity and reliability of the instrument). Multiple regression analysis, classical assumption test, t test (Persial) and f test (simultaneous) The results of this study are in line with those conducted by Natasha Hosang, 2019. It can be said that the price and service quality variables simultaneously (simultaneously) have a significant effect on Variable Consumer Satisfaction at Sabana Fried Chicken Jatimakmur Bekasi.*

**Keywords:** Price, Service Quality, Consumer Satisfaction

### **Abstrak**

pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Sabana Fried Chicken Jatimakmur Bekasi, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dan teknik pengumpulan data studi dokumentasi, selain itu pengolahan datanya menggunakan aplikasi SPSS. Instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah kuesioner. Penelitian ini dilakukan dengan riset langsung ke outlet Sabana Fried Chicken Jatimakmur pada bulan April – Mei 2023. Responden dalam penelitian adalah Konsumen Sabana Fried Chicken Jatimakmur Bekasi berjumlah 90 orang. Dan menyebarkan kuisisioner dengan masing-masing variable yaitu variable X1 harga, X2 kualitas pelayanan, dan Y kepuasan konsumen. Analisis kuantitatif terdiri dari pengujian instrument (Validitas dan realibilitas instrument). Analisis regresi berganda, uji asumsi klasik, uji t ( Persial ) dan uji f ( simultan ) Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Natasha Hosang, 2019. Dapat dikatakan bahwa variabel Harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Konsumen Pada Sabana Fried Chicken Jatimakmur Bekasi.

**Kata Kunci:** Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

## 1. PENDAHULUAN

Pasca pandemi covid 19 dan setelah pemerintah mencabut PSBB (pencabutan sosial skala besar), pelaku usaha jumlahnya semakin meningkat. Usaha yang dulunya seperti mati suri kini hidup kembali. Terlihat dari beberapa pelaku usaha UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) yang menjamur di beberapa sudut kehidupan masyarakat, Ini adalah hal positif dalam serta membantu pertumbuhan perekonomian Negara. Persaingan usaha yang ada adalah gambaran bagaimana pola pikir masyarakat untuk mengembangkan cara atau pola untuk menarik konsumen.

Pelaku usaha dalam menjalankan usahanya menginginkan adanya peningkatan penjualan untuk mencapai tujuan dengan begitu konsumen akan puas terhadap produk dan jasa, sehingga diharapkan konsumen akan melakukan pembelian kembali. Usaha untuk menjual produk atau jasa tidak terlepas dari harga yang ditawarkan dari pelaku usaha, Harga akan sangat mempengaruhi minat beli dari masyarakat. Harga yang dapat dijangkau adalah keinginan dari konsumen. Pelaku usaha juga harus memperhatikan dalam melayani konsumen, Konsumen akan menilai bagaimana dia diperlakukan sebagai pembeli yang di nomor satukan. Kualitas pelayanan yang baik membuat konsumen nyaman, Bila konsumen nyaman maka konsumen akan mengingat dan kembali membeli produk atau jasa.

Para produsen harus mampu membuat konsumen merasa puas terhadap produk yang ditawarkan serta memberikan pelayanan yang mumpuni bagi setiap konsumen yang datang. Dan faktor –faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya. Untuk menghadapi persaingan usaha, perusahaan harus lebih berhati-hati dalam menetapkan harga pada suatu produk. Dengan harga yang baik dan sesuai dengan keinginan konsumen, maka konsumen akan merasa puas. Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi. Adapun produk dan pelayanan yang berkualitas berperan penting untuk membentuk kepuasan konsumen, selain untuk menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas produk dan layanan yang diberikan perusahaan, semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh konsumen.

## 2. KAJIAN TEORI

“Harga adalah pengganti dari suatu nilai, jumlah yang harus dibayar, atau dipertukarkan oleh konsumen untuk mendapatkan sesuatu yang ditawarkan atas produk, pembayaran bisa berupa uang, barang layanan/jasa” (Gofur, 2019). Penetapan harga merupakan salah satu keputusan terpenting dalam pemasaran. “Harga merupakan satu-satunya unsur bauran pemasaran yang mendatangkan pemasukan atau pendapatan bagi perusahaan, sedangkan ketiga unsur lainnya (produk, distribusi, dan promosi) menyebabkan timbulnya biaya (pengeluaran)”. (Paulalengan, 2020).

“Pelayanan adalah upaya memberikan pertolongan atau bantuan dalam bentuk materiil maupun non materiil kepada orang lain agar orang tersebut dapat mengatasi masalahnya sendiri.” (Buyanov, 2020). “Pelayanan adalah proses pemenuhan tuntutan secara langsung atau tidak langsung melalui kegiatan orang lain.” (Novita, 2020).

Menurut (Yuliantari et al., 2020) “kepuasan konsumen adalah merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil yang diharapkannya”. Menurut (Musfar, 2020) “ Kalau kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas, apabila kinerja melampaui harapan, pelanggan akan sangat puas, senang, atau bahagia”. Menurut (Rachman, 2019) “pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau mereka tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing, ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan laba dan bahkan kerugian”.

Pada penelitian terdahulu (Triantoro, 2020) Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan yang dilakukan pada Pengguna Jasa PT. Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang berpengaruh positif. Begitupun dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hamzah, 2019) yaitu Analisis Pengaruh kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan yang berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen yang dilakukan pada Perumahan Sakinah Paiton Probolinggo.

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif karena penelitian ini dilakukan pada kondisi alamiah yang dimulai dengan meminta pendapat responden dan aturan berpikir. Penelitian kuantitatif tidak menguji teori, menggunakan hipotesis dan variabel yang dirinci secara ketat. Meski demikian, penelitian ini menggunakan teori sebagai dasar dalam eksplorasi di lapangan. Populasi penelitian ini yaitu konsumen Sabana Fried Chicken Jatimakmur dengan jumlah sample sebanyak 90 menggunakan teknik *convenience sampling* yang dimana merupakan metode penentuan sample dengan memilih sample secara bebas sekehendak peneliti.

### 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

**Deskripsi Objek Penelitian** Responden dalam penelitian adalah Konsumen Sabana Fried Chicken Jatimakmur Bekasi berjumlah 90 orang. Dan menyebarkan kuisisioner dengan masing-masing variable yaitu variable X1 harga, X2 kualitas pelayanan, dan Y kepuasan konsumen. Analisis kuantitatif terdiri dari pengujian instrument (Validitas dan realibilitas instrument). Analisis regresi berganda, uji asumsi klasik, uji t ( Parsial ) dan uji f ( simultan ) dan pengolahan data di lakukan dengan menggunakan bantuan perangkat lunak ( software ) SPSS ( Statistical Product and Sevice Aolution ) Versi 25.0.

**Deskripsi Responden** Berdasarkan jenis kelamin responden, maka terbagi atas dua yakni pria dan wanita, dimana pengelompokkan responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 1. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Pria	40	30,3
Wanita	50	69,7
Jumlah	90	100,0

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 1 diatas, diperoleh data bahwa jumlah responden sama berdasarkan jenis kelamin adalah yaitu oleh responden yang berjenis kelamin laki-laki 40 orang dan wanita 50 orang dengan keseluruhan 90 orang, Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar Konsumen Sabana Fried Chicken Jatimakmur Bekasi adalah Wanita.

**Deskripsi Responden** Berdasarkan kelompok umur responden dapat dikelompokkan sebagai berikut:

Tabel 2. Karakteristik Responden Menurut Usia

Usia	Jumlah	Presentase
18-25 Tahun	78	90,9
26-35 Tahun	12	91,1
Jumlah	90	100

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 2 diperoleh data bahwa jumlah responden terbanyak adalah dari kelompok umur antara 18-25 tahun dengan jumlah responden sebanyak 78 orang (90.9%), kemudian responden yang berumur antara 26-35 tahun dengan jumlah responden sebanyak 12 orang (9.1%), hal ini menunjukkan bahwa rata-rata konsumen sabana *Fried Chicken* Jatimakmur adalah berumur antara 18-25 tahun.

**Uji Validitas** Digunakan untuk menguji sejauh mana ketepatan alat pengukur dapat mengungkapkan konsep gejala/kejadian yang diukur. Validitas konstruk diperoleh dengan menghitung korelasi antara masing-masing validitas dengan scor total yang mengacu pada nilai corrected item total correlation program SPSS 26. Oleh karena itu, Untuk tingkat validitas dilakukan uji signifikan dengan membandingkan nilai rhitung dengan nilai rtabel. Untuk degree of freedom (df) = n-2 dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Pada kasus ini besarnya df dapat dihitung 90-2 atau df = 88 dengan alpha 0,05 di dapat rtabel 0,2072 (untuk tiap – tiap butir pernyataan dapat dilihat pada kolom corrected item pernyataan correlation lebih besar dari rtabel dan nilai r positif, maka butir pertanyaan tersebut valid. Untuk hasil lengkap dari uji validitas atas Harga dan Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Sabana Fried Chicken Jatimakmur Bekasidapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. Hasil Pengujian Validitas Variabel Harga

Variabel	Butir	RHitung	rTabel	Keterangan
Harga	1	0.777	0.2072	Valid
	2	0.757	0.2072	Valid
	3	0.803	0.2072	Valid
	4	0.705	0.2072	Valid

Sumber: Data Diolah, 2023

Tabel 4. Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel	Butir	Rhitung	rTabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan	1	0.689	0.2072	Valid
	2	0.748	0.2072	Valid
	3	0.671	0.2072	Valid
	4	0.802	0.2072	Valid
	5	0.726	0.2072	Valid
	6	0.755	0.2072	Valid
	7	0.747	0.2072	Valid

Sumber: Data Diolah, 2023

Tabel 5. Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Konsumen

Variabel	Butir	Rhitung	rTabel	Keterangan
Kepuasan Konsumen	1	0.719	0.2072	Valid
	2	0.759	0.2072	Valid
	3	0.817	0.2072	Valid
	4	0.761	0.2072	Valid
	5	0.808	0.2072	Valid
	6	0.770	0.2072	Valid
	7	0.602	0.2072	Valid

Sumber: Data Diolah, 2023

Dari tabel hasil uji validitas untuk variabel Harga, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen lebih besar jika dibandingkan dengan nilai rtabel. Dengan demikian indikator atau kuesioner yang digunakan oleh masing-masing variabel Harga, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dinyatakan valid untuk digunakan sebagai alat ukur variabel.

**Uji Reabilitas** instrument dapat dilihat dari besarnya nilai Cronbach Alpha pada masing – masing variabel. Cronbach Alpha digunakan untuk mengetahui reliabilitas konsisten item – item. Oleh karena itu instrument untuk mengukur masing – masing variabel dikatakan reliabel jika Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60.

Tabel 6. Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Reliabilitas
Brand Equity (X1)	0,750	0,60	Baik
Harga Produk (X2)	0,857	0,60	Baik
Keputusan Pembelian (Y)	0,872	0,60	Baik

Sumber: Data Diolah, 2023

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai cronbach's alpha dari seluruh variabel yang diujikan nilainya sudah di atas dari 0,60, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini yakni Harga dan Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dinyatakan reliabel.

**Uji Normalitas** Berdasarkan hasil uji normalitas kolmogorov monte carlo diketahui nilai signifikansi  $0,360 > 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

Tabel 7. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			90
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean		.0000000
	Std. Deviation		2.14259492
Most Extreme Differences	Absolute		.096
	Positive		.062
	Negative		-.096
Test Statistic			.096
Asymp. Sig. (2-tailed)			.041 <sup>c</sup>
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		.360 <sup>d</sup>
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.348
		Upper Bound	.373
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.			

Sumber: Data Diolah, 2023

**Uji Heterokedastisitas** bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda akan disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah model yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk menentukan heteroskedastisitas dapat menggunakan uji Glejser. Dasar pengambilan keputusan pada uji ini adalah jika nilai signifikansi  $\geq 0,05$  maka dapat disimpulkan tidak terjadi masalah heteroskedastisitas, namun sebaliknya jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka dapat disimpulkan terjadi masalah heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas yang diperoleh sebagai berikut :

Tabel 8. Hasil Uji Heterokedastisitas Glejser

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.056	1.141		2.679	.009
	Harga	.065	.092	.105	.702	.485
	Kualitas Pelayanan	-.091	.055	-.246	-1.651	.102

a. Dependent Variable: Abs\_REDS

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 7 diatas, pada kotak coefficients ditunjukkan bahwa nilai signifikansi masing-masing variabel independen, yaitu Harga memiliki nilai ( $0,485 > 0,05$ ) dan Kualitas pelayanan memiliki nilai ( $0,102 > 0,05$ ), dan semuanya diatas tingkat kepercayaan 5% atau 0,05 sehingga dapat disimpulkan model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.

**Uji Multikolinieritas** Pengujian ini dimaksudkan untuk melihat apakah terdapat dua atau lebih variabel bebas yang berkorelasi secara linier. Apabila terjadi keadaan ini maka kita akan menghadapi kesulitan untuk membedakan pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Untuk mendeteksi adanya gejala multikolinieritas dalam model penelitian dapat dilihat dari nilai toleransi (tolerance value) atau nilai Variance Inflation Factor (VIF). Batas tolerance  $> 0,10$  dan batas VIF  $< 10,00$ , sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat multikolinieritas diantara variabel bebas. Hasil dari pengujian multikolinieritas pada penelitian ini ditunjukkan seperti pada tabel 9 berikut ini :

Tabel 9. Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF

1	(Constant)	5.378	1.831		2.937	.004		
	Harga	.192	.148	.115	1.291	.200	.500	2.001
	Kualitas	.719	.088	.725	8.146	.000	.500	2.001
	Pelayanan							
a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen								

Sumber: Data Diolah, 2023

Pada tabel 9 diatas hasil pengujian multikolonieritas yang dilakukan diketahui bahwa nilai Variance Inflation Factor (VIF) menunjukkan bahwa nilai Tolerance dari ketiga variabel lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10, jadi dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi masalah multikolonieritas.

**Uji Regresi Linear Berganda** Dalam penelitian ini digunakan persamaan regresi melalui uji interaksi atau sering disebut dengan nama Moderated Regression Analysis. MRA merupakan aplikasi khusus regresi berganda linear dimana dalam persamaan regresinya mengandung unsur interaksi yang didapat selisih mutlak dari variabel independent. Berikut ini adalah hasil uji regresinya seperti tampak pada tabel 10 berikut.

Tabel 10. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.378	1.831		2.937	.004
	Harga	.192	.148	.115	1.291	.001
	Kualitas	.719	.088	.725	8.146	.000
	Pelayanan					
a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen						

Sumber: Data Diolah, 2023

Dari tabel 10 diatas menunjukkan bahwa hasil analisis regresi linear diperoleh koefisien untuk variabel Kualitas pelayanan sebesar 0.719 untuk variabel Harga sebesar 0.192 dengan konstanta sebesar 5.378 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y = 5.378 + 0.192 X_1 + 0.719 X_2$$

Koefisien-koefisien hasil dari persamaan regresi linear berganda diatas maka dapat dijelaskan bahwa sebagai berikut :

1. Nilai konstanta sebesar 5.378 hal tersebut dapat menjelaskan bahwa jika variabel Kualitas pelayanan dan Harga dianggap konstan maka Y kepuasan konsumen bernilai 5.378.
2. Nilai koefisien regresi Harga sebesar 0.192 bernilai positif artinya pengaruh Harga terhadap kepuasan konsumen adalah bersifat positif. Jika skor Harga meningkat, maka kepuasan konsumen akan semakin tinggi.
3. Nilai koefisien regresi Kualitas pelayanan sebesar 0.719 bernilai positif artinya pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen adalah Sifat positif dan cukup kuat. Jika skor Kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan konsumen akan semakin tinggi.

**Uji t (Parsial)** Untuk menentukan ttabel, dapat dicari pada tabel statistic pada signifikan  $0,05/2 = 0,025$  (uji 2 sisi) dengan  $df = n-k-1$  atau  $90-2-1 = 87$ . Didapat t tabel sebesar 1.663. Harga dan kualitas pelayanan pengambilan keputusan berdasarkan signifikansi adalah jika  $sig. > 0.05$  maka  $H_0$  diterima, jika nilai  $sig. < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak.

Tabel 11. Hasil Uji T (Parsial)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.378	1.831		2.937	.004
	Harga	.192	.148	.115	1.291	.001
	Kualitas Pelayanan	.719	.088	.725	8.146	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber : Data Diolah, 2023

Dari tabel 11 diatas bahwa, Besarnya angka ttabel dengan ketentuan  $\alpha = 0,05$   $df=90-2-1= 87$  sehingga diperoleh nilai ttabel sebesar 1.663 Berdasarkan Tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa variabel Harga (X1) terhadap kepuasan konsumen (Y) dilihat dari tabel *coefficients* diperoleh nilai thitung 1.291 yang artinya thitung  $>$  ttabel ( $1.291 > 1,663$ ) dengan signifikan  $0,001 < 0,05$ . Maka hipotesis yang menyatakan secara parsial Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dapat diterima. Pada Kualitas Pelayanan (X2) Diketahui thitung  $>$  ttabel ( $8.146 > 1.663$ ) dengan signifikan  $0,000 < 0,05$ . Maka hipotesis yang menyatakan secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dapat diterima.

**Uji F (Simultan)** Apabila nilai p-value  $< \alpha (0,05)$ , maka  $H_0$  ditolak. Sehingga dapat dikatakan terdapat pengaruh secara simultan antara variabel independen dengan variabel dependen, dan sebaliknya. Jika nilai p-value  $> \alpha (0,05)$ , maka  $H_0$  diterima yang artinya tidak terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan. Berikut adalah hasil pengujian statistic F, yang dapat dilihat pada tabel IV.11 di bawah ini:

Tabel 12. Hasil Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	779.215	2	389.608	82.962	.000 <sup>b</sup>
	Residual	408.573	87	4.696		
	Total	1187.789	89			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen  
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Harga

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan hasil pengujian diatas, ditunjukan bahwa Fhitung sebesar 82.962  $>$  Ftabel sebesar 3.101 dan signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan



bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dapat dikatakan bahwa variabel Harga dan Kualitas pelayanan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Konsumen Pada Sabana Fried Chicken Jatimakmur Bekasi.

**Uji Determinasi** Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh serentak variabel-variabel independen ( $X_1$ ) Terhadap variabel Dependen ( $Y$ ).

Tabel 13. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.810 <sup>a</sup>	.656	.648	2.167
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Harga				

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 13 diatas hasil nilai koefisien determinasi (R Square) diketahui pengaruh dari kedua variabel independen (Harga dan Kualitas pelayanan) Terhadap variabel Independen (kepuasan konsumen) di nyatakan dalam nilai R Square Yaitu sebesar 0,656 atau 65.6%. Artinya 65.6% variabel kepuasan konsumen bisa dijelaskan oleh kedua variabel independen dalam penelitian ini yaitu Harga dan Kualitas pelayanan secara bersama-sama. Sedangkan 34.4% sisanya oleh variabel lain diluar penelitian ini.

**Pembahasan** Berdasarkan hasil analisa hipotesis satu menunjukkan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil analisis data statistik dapat membuktikan adanya pengaruh yang signifikan dan positif secara parsial dari variabel Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dengan nilai t hitung sebesar  $8.146 > t$  tabel sebesar 3.101. Berdasarkan hasil pengujian diatas, ditunjukan bahwa  $F_{hitung}$  sebesar  $82.962 > F_{tabel}$  sebesar 3,101 dan signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dapat dikatakan bahwa variabel Harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Konsumen Pada Sabana Fried Chicken Jatimakmur Bekasi.

## 5. PENUTUP

**Kesimpulan** Harga memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada Sabana *Fried Chicken* Jatimakmur Bekasi. Kualitas Pelayanan juga memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen. Harga dan Kualitas Pelayanan secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Sabana *Fried Chicken* Jatimakmur Bekasi.

**Saran** Dari hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka adapun saran-saran yang dapat diberikan sehubungan dengan penelitian ini adalah 1). lebih mementingkan harga dan kualitas pelayanan sehingga konsumen merasa puas membeli ayam sabana fried chicken di Jatimakmur Bekasi. 2). Mencari bagaimana agar Harga dapat lebih bersaing dari harga usaha fried chicken serupa. 3). Mengoptimalkan pelayanan yang dapat memastikan harapan konsumen seperti sambungan telepon, whatsapp dan sms. 4). Membuka informasi yang lengkap Kepada konsumen mengenai Sabana Fried Chicken Jatimakmur Bekasi.

## 6. DAFTAR RUJUKAN

- Asaloei, E. K. S. S. S. (2019). Pengaruh Kelengkapan Produk Dan Harga Terhadap Pembelian Ulang Konsumen. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(3), 27–34.
- Barata. (2019). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. PT Elex Media Komputindo.
- Buyanov. (2020). Pengaruh Pembangunan Dalam Kualitas Pelayanan Administrasi Pembuatan Akta Otentik Pada Kantor Notaris Dan Ppat Chairina Mursyada Razak, Sh, M.Kn. *Angewandte Chemie International*, 6(11), 951–952.
- Fahlefi. (2021). *Pengaruh Tata Letak, Kualitas, Harga, Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Orientasi Pasar*. 85–93.
- Firmansyah. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. CV. BUDI UTAMA.
- Firmansyah, A. (2019b). *PEMASARAN (Dasar Dan Konsep)* (Q. Media (Ed.)). CV. Penerbit Qiara Media.
- Gofur. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi*, 4(1), 37–44.
- Hamzah. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPR Sinar Mas Pelita Cabang Cipeundeuy Yuyu. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 3(1), 98–105. <https://doi.org/10.31539/costing.v3i1.846>
- Paulalengan, V. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Wisatawan Dalam Penggunaan Maskapai Penerbangan Airasia Di Denpasar. *Jurnal IPTA*, 4(2), 21. <https://doi.org/10.24843/ipta.2016.v04.i02.p05>
- Triantoro, K. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Kereta Api Kelas Ekonomi Studi Kasus pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang*.