



Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Eka Prasetya



Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV. Auto Ban Sumarsono Medan

*Pesta Gultom¹, Putri Wahyuni², Ihdina Gustina³, Alexander Haditanto⁴

¹²³Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eka Prasetya, Indonesia

Keywords:

Kualitas
Pelayanan;
Harga;
Kepuasan
Konsumen

Abstract. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada CV. Auto Ban Sumarsono, mengetahui pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada CV. Auto Ban Sumarsono, mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada CV. Auto Ban Sumarsono. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan pada CV Auto Ban Sumarsono sebanyak 3.744 responden dan sampel pada penelitian ini sebanyak 97 Responden yang dihitung menggunakan rumus Slovin. Hasil penelitian menunjukkan Kualitas Pelayanan dan Harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen konsumen CV. Auto Ban Sumarsono. Hasil penelitian menunjukkan Kualitas Pelayanan dan Harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen konsumen CV. Auto Ban Sumarsono. Hasil penelitian ini didukung oleh nilai R square (R²) yang artinya bahwa Kualitas Pelayanan dan Harga mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang berasal dari luar model penelitian ini seperti harga, persepsi.

Corresponding author*

Email: Livetunekz33@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Kendaraan merupakan salah satu kebutuhan yang dibutuhkan oleh setiap lapisan masyarakat dalam beraktivitas. Setiap kendaraan pasti membutuhkan komponen yang dinamakan Ban. Ban adalah peranti yang menutupi velg suatu roda. Ban adalah bagian penting dari kendaraan darat, dan digunakan untuk mengurangi getaran yang disebabkan ketidakrataan permukaan jalan, melindungi roda dari aus dan kerusakan, serta memberikan kestabilan antara kendaraan dan tanah untuk meningkatkan percepatan dan mempermudah pergerakan. CV Auto Ban Sumarsono merupakan salah satu usaha yang dimana bergerak di bidang penjualan dan juga service dari ban mobil.



Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat

Eka Prasetya



Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Namun kepuasan konsumen terhadap CV. Auto Ban Sumarsono mengalami penurunan dimana usaha ini mengalami penurunan penjualan yang disebabkan oleh menurunnya kepuasan dari pelanggan CV. Auto Ban Sumarsono ini.

Kualitas Pelayanan adalah tingkat layanan yang berkaitan dengan harapan dan kebutuhan pelanggan atau pengguna. Hal ini berarti bahwa layanan tersebut berkualitas jika perusahaan atau lembaga tertentu mampu menyediakan produk dan jasa (layanan) sesuai dengan keinginan, kebutuhan dan harapan pelanggan atau pengguna. Kualitas layanan sering digunakan sebagai dasar untuk produk layanan karena produk utama yang dipasarkan adalah layanan yang berkualitas dan layanan ini dibeli oleh pelanggan. Kualitas pelayanan pada CV. Auto Ban Sumarsono mengalami masalah dimana pelayanan yang diberikan oleh karyawan CV. Auto Ban Sumarsono kurang baik. list harga dari salah satu produk yang di jual oleh CV. Auto Ban Sumarsono yaitu Bridgestone. Harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut. Harga adalah elemen bauran pemasaran yang dapat menghasilkan pendapatan melalui penjualan. Oleh karena itu, perusahaan harus dapat menetapkan harga produknya dengan baik dan tepat sehingga konsumen tertarik dan mau membeli produk yang ditawarkan agar perusahaan mendapatkan keuntungan. Harga juga mempengaruhi seseorang dalam melakukan pembelian. Harga yang di tawarkan oleh CV. Auto Ban Sumarsono tergolong tinggi di bandingkan dengan pesaingnya. Disamping itu diskon harga yang di berikan oleh perusahaan tergolong sedikit sehingga mengakibatkan kepuasan pelanggan terhadap perusahaan menjadi semakin menurun.



Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Eka Prasetya



2. METODE

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh konsumen CV. Auto Ban Sumarsono yang berkisar 3.744 (12 x 26 x 12) yang di dapar dari rata-rata konsumen perhari adalah 12 pelanggan dikali dengan 26 hari kerja di kali dengan 12 bulan. Dikarenakan seluruh jumlah populasi yang hanya berjumlah 3.744 maka digunakan rumus slovin untuk memperoleh jumlah sampel sebanyak 97 responden. Untuk mendapatkan data yang relevan dalam penelitian maka dilakukan dengan cara wawancara yang dibantu dengan instrumen penelitian yaitu kuesioner yang diberikan kepada responden, pengamatan langsung, serta studi kepustakaan. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner dilakukan dengan mengajukan pertanyaan kepada pihak yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Untuk menilai tanggapan responden maka penulis menggunakan skala Likert.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil perhitungan Kualitas Pelayanan memiliki nilai thitung > ttabel dan nilai signifikan < dari 0,05 maka kriterianya adalah H_0 diterima sehingga promosi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen CV Auto Ban Sumarsono. Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pramularso (2018), Rondonuwu (2013), Tuju & Loindong (2018) dan Ananda (2018) yang menyatakan bahwa secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Hasil perhitungan Harga memiliki nilai thitung > ttabel dan nilai signifikan < dari 0,05 maka kriterianya adalah H_1 diterima sehingga Harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen CV Auto Ban Sumarsono. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian dari yang dilakukan oleh Rondonuwu (2013), Pramularso (2018), yang menyatakan bahwa secara parsial Harga berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen seseorang.

Hasil perhitungan diketahui bahwa koefisien determinasi R Square yang digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Hal ini menunjukkan bahwa Kepuasan Konsumen pada CV Auto Ban Sumarsono dipengaruhi oleh variabel Kualitas Pelayanan dan Harga, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.



Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat

Eka Prasetya



Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pramularso (2018) dan Rondonuwu (2013) yang menyatakan bahwa secara simultan Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Hasil perhitungan secara simultan variabel Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen memiliki nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai signifikan $< 0,05$ maka kriterianya adalah H_1 diterima sehingga dapat dinyatakan bahwa Kualitas Pelayanan dan Harga secara serempak berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada CV Auto Ban Sumarsono.

4. KESIMPULAN

Hasil penelitian jika Kepuasan Konsumen yang diteliti konstan, maka Kepuasan Konsumen CV Auto Ban Sumarsono adalah sebesar konstanta. Jika setiap penambahan satu-satuan variabel Kualitas Pelayanan (X_1) akan menyebabkan Kepuasan Konsumen pada CV Auto Ban Sumarsono bertambah sebesar b_1 satu-satuan dengan kondisi faktor variabel Harga (X_2) dianggap konstan. Jika setiap penambahan satu-satuan variabel Harga (X_2) akan menyebabkan Kepuasan Konsumen pada CV Auto Ban Sumarsono bertambah sebesar b_2 satu-satuan dengan kondisi faktor variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dianggap konstan. Hasil pengujian hipotesis terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada CV Auto Ban Sumarsono. Hasil pengujian hipotesis terdapat pengaruh positif dan signifikan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada CV Auto Ban Sumarsono. Hasil pengujian hipotesis secara simultan terdapat pengaruh dan signifikan Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada CV Auto Ban Sumarsono. Untuk koefisien determinasi menjelaskan keterkaitan Kepuasan Konsumen pada CV Auto Ban Sumarsono

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2018). *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa* (Pertama). Alfabeta.
- Arianty, Nel, D. A. dan H. J. (2015). *Manajemen Pemasaran* (Pertama). Perdana Publishing.
- Assauri, S. (2015). *Manajemen Pemasaran* (Kedua). Rajagrafindo Persada.



Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Eka Prasetya



- Firmansyah, M. A. (2018). *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)* (Pertama). Grup Penerbit CV Budi Utama.
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM dan SPSS 21. In *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program iIBM SPSS 21*. <https://doi.org/10.1126/science.1158668>
- Hasan, A. (2013). Marketing dan Kasus - Kasus Pilihan. In *Yogyakarta. CAPS (Center For Academic Publishing Service)*. <https://doi.org/10.1007/978-1-4471-4315-4>
- Arief, & Kurniawan, R. (2018). *Dasar-Dasar Marketing* (Pertama). QUADRANT.
- Nuralam, inggang P. (2017). *Etika Pemasaran dan Kepuasan Konsumen Dalam Pemasaran Perbankan Syariah* (Pertama). UB Press.
- Pramularso, E. Y. (2019). *Pengaruh Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Setiajaya Mobilindo*. 19(2), 219–224.
- Priansa, D. J. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu* (Pertama). CV Pustaka Setia.
- Rondonuwu, P. D., Produk, K., Produk, K., Dan, H., Layanan, K., Terhadap, P., Wahana, P. T., Manado, W., Ekonomi, F., & Manajemen, J. (n.d.). *Nissan March*. 1(4), 718–728.
- Sudarso, A. (2016). *Manajemen Pemasaran Perhotelan (Dilengkapi Dengan Hasil Riset Pada Hotel Berbintang di Sumatera Utara)* (Pertama). Grup Penerbit CV Budi Utama.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung CV alfabeta. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, Penelitian*. CV Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta. ANDI. <https://doi.org/10.12691/jbms-4-4-1>