

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran APJ Yos Sudarso Kota Medan

Irvan Sudarto Sianturi¹⁾, Nalom Siagian²⁾, Kepler Sinaga³⁾

Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas HKBP Nommensen
Jl. Sutomo No.4A, Perintis, Kec. Medan Tim., Kota Medan, Sumatera Utara 20235

Email Korespondensi: irvan.sianturi.@uhn.ac.id

Email: nalom.siagian@uhn.ac.id

Email: sinaga.kepler63@gmail.com

Abstract: *In this era of increasing globalization, the business world is developing very rapidly, one of which is business in the culinary sector, the number of businesses emerging has resulted in an increase in the number of businesses of a similar nature, causing increasingly fierce competition. Business actors are required to be able to maintain the needs and desires of their customers. By understanding customer needs and desires, this will provide important input for the company. This research was carried out using quantitative methods, meaning that the research was carried out on certain representative populations and samples. The research results show that Service Quality (X1) has a positive and significant effect on Consumer Purchasing Decisions (Y). Price (X2) has a positive and significant effect on Customer Satisfaction. Meanwhile, the results of the simultaneous test (F Test) in table 4.17 above, can be seen that the Fcount value is 188.868 where > from Ftable is 3.09 and the significance value is 0.000 which means <0.05. So it can be concluded that the independent variables (Service Quality and Price) simultaneously influence Customer Satisfaction.*

Keywords: *Service Quality, Price, Customer Satisfaction*

Abstrak: Di era globalisasi yang semakin meningkat ini dunia usaha berkembang dengan sangat pesat, salah satunya bisnis dibidang kuliner, banyaknya usaha yang bermunculan mengakibatkan peningkatan jumlah usaha yang bersifat sejenis menyebabkan persaingan yang semakin ketat. Pelaku usaha dituntut harus bisa mempertahankan kebutuhan dan keinginan pelanggannya, dengan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan. Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif artinya penelitian dilakukan pada populasi dan sampel tertentu yang representatif. Hasil penelitian menunjukkan Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Y). Harga (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Sedangkan hasil pengujian uji simultan (Uji F) pada tabel 4.17 diatas, bisa dilihat bahwa nilai F_{hitung} adalah sebesar 188,868 dimana > dari F_{tabel} sebesar 3,09 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang berarti < dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas (Kualitas Pelayanan dan Harga) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan.

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era globalisasi yang semakin meningkat ini dunia usaha berkembang dengan sangat pesat, salah satunya bisnis dibidang kuliner, banyaknya usaha yang bermunculan mengakibatkan peningkatan jumlah usaha yang bersifat sejenis menyebabkan persaingan yang semakin ketat. Untuk menghadapi situasi yang demikian, pengusaha harus mampu mengambil keputusan agar usaha yang didirikannya dapat berkembang dengan baik. Pelaku usaha dituntut harus bisa mempertahankan kebutuhan dan keinginan pelanggannya, dengan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, maka akan

memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya. Faktor keberhasilan suatu usaha ditengah iklim persaingan yang begitu ketat adalah dengan perhatian terhadap konsumen dengan cara melihat kebutuhan dan keinginan serta kepuasan atas pelayanan, itu sebabnya, memberikan sesuatu yang berharga dan memberikan kepuasan dengan kemampuan yang sesuai dengan produk yang ditawarkan dan kualitas produk merupakan tuntutan sebuah perusahaan

Untuk menarik lebih banyak konsumen baru, mempertahankan konsumen yang ada, menghindari berpindahnya konsumen, dan

menciptakan keunggulan khusus maka profit strateginya adalah menciptakan kualitas pelayanan yang baik. Karena kepuasan pelanggan ada pada perusahaan yang mengutamakan kualitas pelayanan yang baik. Karena mewujudkan kenyamanan terhadap konsumen agar konsumen merasa mempunyai nilai yang lebih dari yang diharapkan merupakan salah satu bentuk usaha dari kualitas pelayanan. Terwujudnya kepuasan konsumen yaitu dengan adanya kualitas pelayanan yang baik. (Prasetio, 2012).

Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah harga, karena harga yang tidak cocok akan mengakibatkan perusahaan menjadi bangkrut dan harus sesuai dengan perekonomian konsumen, supaya konsumen dapat membeli barang. (Widyantara et al, 2019). Karena bagi pembeli bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan pembelian adalah harga. Karena persepsi konsumen mengenai produk di pengaruhi oleh harga suatu produk, suatu produk untuk membangun nilai-nilai tertentu pelanggan harus memiliki pengalaman suatu produk atau jasa yang ditawarkan karena merupakan bagian dari faktor penentu kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan, dengan memberikan produk atau jasa yang berkualitas baik dapat memenuhi harapan pelanggan serta menciptakan kepuasan pelanggan bagi pelanggan dibanding dengan pesaing yang ada.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang sangat berharga demi mempertahankan keberadaan pelanggannya tersebut untuk tetap berjalannya suatu bisnis atau usaha. (Margaretha, 2004: 5-6).

Restoran APJ Jl. KL Yos Sudarso merupakan restoran turun temurun yang didirikan oleh Bapak Hengky Irawan Gultom. Restoran APJ pertama kali dibuka di jalan letda Sujono No. 156-157, dan saat ini restoran APJ telah memiliki 14 cabang, salah satunya ada di Jl. KL. Yos Sudarso No. 59A, Glugur Kota, Kota Medan.

Restoran APJ Jl. KL. Yos Sudarso merupakan salah satu restoran yang berada di Jl. KL. Yos Sudarso. Restoran ini menjual berbagai jenis makanan dan minuman. Harga yang ditawarkan oleh restoran juga terjangkau oleh konsumen. Menu makanan dan minuman juga beragam. Berikut adalah menu utama dari

sekitar banyak menu yang tersedia di restoran APJ Jl. KL. Yos Sudarso.

1. Ayam Penyet
2. Nasi Urup
3. Pecal Lele
4. Nasi Gado-gadp
5. Nila Cacadut
6. Ikan Gembung Goreng
7. Capcay
8. Tumpeng
9. Jus Alpukat
10. Jus Buah Naga.

Disetiap menjalankan usaha pasti tidak lepas dari persaingan salah satunya adalah Gran Liberty Restoran yang berada di Jl. KL. Yos Sudarso NO A6. Maka daripada itu restoran APJ jl Jl. KL. Yos Sudarso harus menyediakan pelayanan yang memuaskan dan juga harga yang bersahat agar masyarakat akhirnya memilih restoran APJ sebaagai tempat untuk menikmati makanan bersama dengan keluarga. Banyak hal yang menjadi pertimbangan konsumen untuk sampai pada keputusan memilih restoran tertentu. Pihak restoran harus berusaha untuk memenuhi kriteria yang menjadi bahan pertimbangan, baik itu kualitas pelayanan, harga maupun lokasi, sehingga dapat memberikan kepuasan bagi konsumennya, jika hal tersebut di abaikan, maka akan terjadi kesenjangan keinginan antara harapan konsumen terhadap harga yang ada di restoran itu, oleh sebab itu berhasil atau tidaknya restoran dalam berkomunikasi dengan para pelanggan tergantung pada kualitas pelayanan yang terbaik, harga yang terjangkau dan lokasi yang mudah dijangkau pula.

B. Rumusan Masalah

Maka berdasarkan uraian latar belakang yang telah di paparkan sebelumnya, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di restoran APJ di Jl. KL. Yos Sudarso medan?
2. Apakah terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan di restoran APJ Jl. KL. Yos Sudarso medan?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di restoran APJ Jl. KL. Yos Sudarso medan?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan restoran APJ Jl. KL. Yos Sudarso
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen di restoran APJ Jl. KL. Yos Sudarso Medan
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di restoran APJ Jl. KL. Yos Sudarso Medan

II. METODE PENELITIAN

A. Landasan Teori

Kualitas Pelayanan

Menurut Arianto (2018:83) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan berakut untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat pelanggan berada di perusahaan. Menurut Kotler dan Keller (2016:143) "kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan".

Menurut Kasmir (2017:47) kualitas pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Sedangkan menurut Aria dan Atik (2018:16) kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan kualitas pelayanan prima. Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas pelayanan yang diberikan dengan baik.

Menurut Fitzsimmons dalam Zaenal Mukarom dan Muhibudin (2015:108) mengemukakan lima indikator kualitas pelayanan yaitu:

1. Reliability yang ditandai dengan pemberian kualitas pelayanan yang tepat dan benar
2. Tangibles yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya.

3. Responsiveness ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
4. Assurance yang ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan kualitas pelayanan.
5. Empati yang ditandai tingkat kamauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Harga

Menurut Kotler (2008: 345) harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukarkan konsumen atas manfaat memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut. Toko Murah memiliki Produk fashion dengan harga yang beragam dan sesuai harga yang di tawarkan. Dari segi harga dapat dikatakan cukup kompetitif sesuai yang diinginkan konsumen.

Terdapat empat indikator harga menurut Setyo (2017:758) yaitu:

1. Keterjangkauan harga,
2. Kesesuaian harga dengan kualitas,
3. Daya saing harga,
4. Potongan harga.
3. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan konsumen/pelanggan adalah respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku belanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan. Respon emosional dipicu oleh proses evaluasi kognitif yang membandingkan persepsi (atau keyakinan), terhadap objek, tindakan atau kondisi tertentu dengan nilai-nilai (atau kebutuhan, keinginan dan hasrat) individual. Menurut Tjiptono (2015:146).,,,kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya

Menurut Setyo (2017:758) indikator kepuasan pelanggan yaitu:

1. Terpenuhinya harapan pelanggan;
2. Selalu menggunakan produk/konsumsi produk;
3. Merekomendasikan ke orang lain;

4. Kualitas layanan;
5. Loyalitas;
6. Kualitas;
7. Lokasi;

B. Jenis Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif artinya penelitian dilakukan pada populasi dan sampel tertentu yang representatif. Proses penelitiannya bersifat deduktif karena untuk menjawab rumusan masalah digunakan konsep atau teori-teori. Untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan, peneliti kuantitatif biasanya menggunakan instrument tertentu yang sudah disiapkan. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan statistik deskriptif atau inferensial. Karena itu, tidak berlebihan jika dikatakan bahwa peneliti kuantitatif selalu melibatkan dirinya pada perhitungan atau angka tertentu. Penelitian kuantitatif menggunakan metode-metode analisis yang jelas dan sistematis guna menarik kesimpulan (Basilius Redan Werang, 2015:16). Penelitian ini dapat dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS.

C. Tempat dan waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan restoran APJ Jl. KL Yos Sudarso, Glugur Kota, Kota Medan, Sumatera Utara, dengan waktu penelitian yang dilakukan dari Oktober sampai dengan Februari 2025.

D. Populasi dan Sampel

Menurut Nalom Siagian (2021:53), populasi dapat dikatakan “kumpulan” banyak sampel penelitian, sehingga didalam penelitian sangat diperlukan penentuan sampel tersebut sebagai cara untuk “memudahkan” dalam membaca fenomena atau realitas yang ada. Populasi dari penelitian ini adalah konsumen yang pernah berkunjung atau membeli di restoran APJ. Dimana jumlahnya tidak dapat diketahui secara pasti dan tidak terhingga. Sedangkan sampel adalah refleksi langsung dari populasi, dimana potret realitas yang akan di data berada sepenuhnya dalam sampel tersebut. Nalom Siagian (2021:54).

Teknik pengambilan sampel dilakukan melalui Teknik non-probability sampling jenis Quota Sampling. Teknik non-probability sampling adalah cara untuk menentukan sampel yang tidak melibatkan unsur probabilitas, sehingga dapat dilakukan secara acak dan sederhana,

Adapun Quota Sampling artinya jenis Teknik pengambilan data Nonprobability Sampling yang dilakukan melalui klasifikasi populasi, menentukan proporsi sampel tiap kelas, menetapkan quota untuk interviewer.

Teknik sampling ini termasuk non random sampling, karena tidak memperhitungkan variasi antara setiap unit sampling dan kemungkinan kekeliruan sampel. jenis convenience sampling atau sampel yang dipilih secara kebetulan. Adapun jenis Sampling pada Nonprobably sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Snowball Sampling. Snowball Sampling yaitu memilih responden via probabilitas, responden berikutnya atas rekomendasi rekomendasi responden sebelumnya tersebut. (Nalom Siagian 2021:57)

Pengambilan sampel dihitung dengan rumus Lemeshow yaitu dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

Dimana:

n = Jumlah Sampel

z = Skor pada kepercayaan 95% = 1,96

P = Maksimal estimasi

d = Tingkat kesalahan

Dari rumusan tersebut maka penentuan jumlah sampel dengan menggunakan rumus

Lemeshow dengan maksimal estimasi 50% dan tingkat kesalahan 10%

$$n = \frac{1,99^2 \cdot 0,5 (1-5)}{0,1^2}$$
$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,1^2}$$
$$n = \frac{0,9974}{0,1^2}$$
$$n = 99,74$$

Maka dengan demikian untuk mempermudah penelitian, peneliti membulatkan banyaknya sampel dari 99,74 menjadi 100 sampel.

E. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif untuk menganalisis faktor-faktor pengaruh perkembangan wirausaha masyarakat.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Restoran APJ Jl KL Yos Sudarso adalah salah satu restoran yang populer dikota Medan, Indonesia. Restoran ini didirikan pada

tahun 2008 oleh bapak Hengki Irawan Gultom. Restoran ini dikenal dengan suasana yang nyaman dan menu yang beragam, termasuk makanan khas Indonesia. Meskipun informasi spesifik tentang sejarahnya tidak banyak tersedia. Restoran APJ sering menjadi pilihan bagi masyarakat kota Medan atau pun masyarakat lainnya yang sedang berlibur di kota Medan.

Restoran APJ JL KL Yos Sudarso merupakan bagian dari jaringan Restoran APJ yang lebih besar, yang dikenal dengan nama Restoran APJ Medan. Restoran APJ JL KL Yos Sudarso telah menjadi bagian dari budaya kuliner di kota Medan. Salah satu menu andalan Restoran APJ adalah Ayam Penyet Sambal Cacadut.

Tabel 1 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)

Variabel/Indikator	Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
PELUJASAN PELANGGAN (X1)	X1.1	0,828	0,1966	Valid
	X1.2	0,860	0,1966	Valid
	X1.3	0,872	0,1966	Valid
	X1.4	0,765	0,1966	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan data menggunakan program SPSS versi 22

Berdasarkan tabel 1 diatas menunjukkan bahwa 4 pernyataan untuk variabel Kualitas Pelayanan (X₁) dinyatakan valid karena hasil pengujian menunjukkan bahwa semua indikator nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu sebesar 0,1966 dengan signifikansi $< 0,05$. Dapat ditarik kesimpulan bahwa 4 butir pernyataan pada variable Kualitas Pelayanan (X₁) tersebut dinyatakan valid dan layak dijadikan pengukuran variabel penelitian.

Tabel 2 Uji Validitas Harga (X₂)

Variabel/Indikator	Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
HARGA (X1)	X2.1	0,811	0,1966	Valid
	X2.2	0,886	0,1966	Valid
	X2.3	0,763	0,1966	Valid
	X2.4	0,821	0,1966	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan data menggunakan program SPSS versi 22

Berdasarkan tabel 2 diatas menunjukkan bahwa 4 pernyataan untuk variabel Harga (X₂) dinyatakan valid karena hasil pengujian menunjukkan bahwa semua indikator nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu sebesar 0,1966 dengan signifikansi $< 0,05$. Dapat ditarik

kesimpulan bahwa 4 butir pernyataan pada variabel Harga (X₂) tersebut dinyatakan valid dan layak dijadikan pengukuran variabel penelitian.

Tabel 3 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)

Variabel/Indikator	Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
KEPUTUSAN PEMBELIAN (Y)	Y1.1	0,804	0,1966	Valid
	Y1.2	0,683	0,1966	Valid
	Y1.3	0,729	0,1966	Valid
	Y1.4	0,728	0,1966	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan data menggunakan program SPSS versi 22

Berdasarkan tabel 3 diatas menunjukkan bahwa 4 pernyataan untuk variabel Kepuasan Pelanggan (Y) dinyatakan valid karena hasil pengujian menunjukkan bahwa semua indikator nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu sebesar 0,1966 dengan signifikansi $< 0,05$. Dapat ditarik kesimpulan bahwa 4 butir pernyataan pada variabel Kepuasan Pelanggan (Y) tersebut dinyatakan valid dan layak dijadikan pengukuran variabel penelitian.

Tabel 4 Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (X₁) Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.736	4

Sumber: Hasil Pengolahan data menggunakan program SPSS versi 22

Berdasarkan tabel 4 diatas, dapat dilihat bahwa hasil uji reliabilitas variabel Kepuasan Pelanggan (X₁) dengan nilai Cronbach Alpha sebesar 0,736 $> 0,60$ yang berarti instrumen penelitian tersebut dinyatakan *reliable* dan layak dijadikan variabel dalam pengukuran penelitian ini.

Tabel 5
Uji Reliabilitas Harga (X₂)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.857	4

Sumber: Hasil Pengolahan data menggunakan program SPSS versi 22

Berdasarkan tabel 5 diatas, dapat dilihat bahwa hasil uji reliabilitas variabel Harga (X₂) dengan nilai Cronbach Alpha sebesar 0,878 > 0,60 yang berarti instrumen penelitian *tersebut* dinyatakan *reliable* dan layak dijadikan variabel dalam pengukuran penelitian ini.

Tabel 6
Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y)
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.878	4

Sumber: Hasil Pengolahan data menggunakan program SPSS versi 22

Berdasarkan tabel 6 diatas, dapat dilihat bahwa hasil uji reliabilitas variabel Kepuasan Pelanggan (Y) dengan nilai Cronbach Alpha sebesar 0,857 > 0,60 yang berarti instrument penelitian tersebut dinyatakan *reliable* dan layak dijadikan variabel dalam pengukuran penelitian ini.

Tabel 7 Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.44653078
Most Extreme Differences	Absolute	.077
	Positive	.077
	Negative	-.076
Test Statistic		.077
Asymp. Sig. (2-tailed)		.158 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

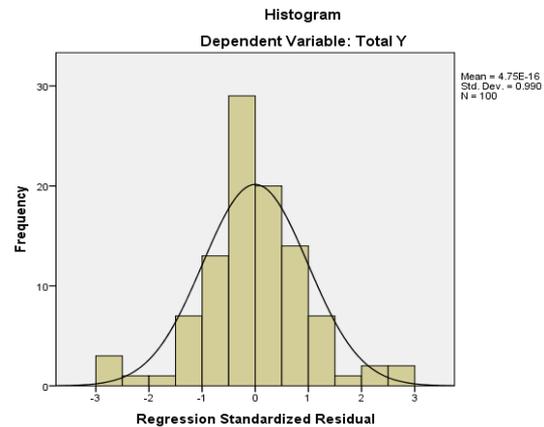
c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Hasil Pengolahan data menggunakan program SPSS versi 22

Berdasarkan tabel 7 diatas menunjukkan bahwa nilai dari Asymp.Sig.(2-tailed) adalah sebesar 0,158. Nilai tersebut tidak memenuhi ketentuan data yang memiliki distribusi normal, karena

nilai Asymp.Sig.(2-tailed) harus lebih besar dari 0,05. Maka disimpulkan bahwa data diatas berdistribusi normal karena 0,158 > 0,05.

Grafik Historam Uji Normalitas



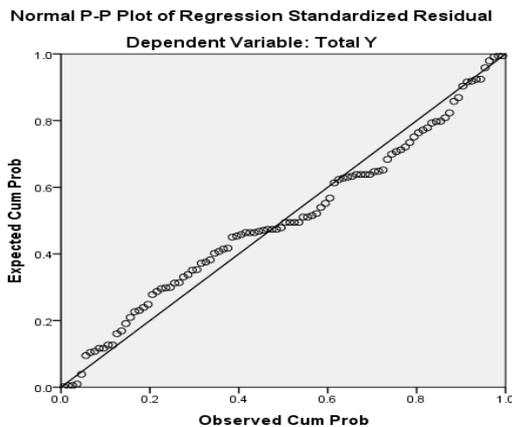
Gambar 1

Sumber: Hasil Pengolahan data menggunakan program SPSS versi 22

Pada gambar grafik histogram hasil uji normalitas data terlihat bahwa tidak terjadi kecenderungan kurva untuk mengarah pada sisi kanan maupun sisi kiri. Berdasarkan fakta tersebut, maka disimpulkan bahwa benar adanya data pada penelitian ini terdistribusi normal.

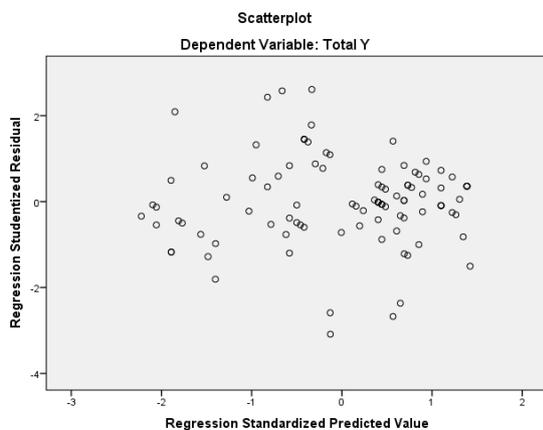
Setelah Grafik Histogram, maka cara lain untuk melihat data terdistribusi secara normal atau tidak, maka dapat melihat Grafik P-Plot. Adapun Grafik P-Plot dalam Uji Normalitas ini adalah sebagai berikut:

Gambar 2
Grafik P-Plot Uji Normalitas



Sumber: Hasil Pengolahan data menggunakan program SPSS versi 22

Berdasarkan gambar 2 diatas dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Grafik tersebut menunjukkan pola distribusi normal dan berbentuk simetris.



Gambar 3
Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Hasil Pengolahan data menggunakan program SPSS versi 22

Berdasarkan Gambar 3 diatas dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk pola yang jelas atau pola tertentu. Titik-titik juga menyebar baik diatas dan dibawah angka 0, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 8
Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficients		
			Beta	t	Sig.
1 (Constant)	3.673	.914		4.018	.000
Kualitas pelayanan	.128	.086	.146	1.477	.143
Harga	.645	.095	.670	6.764	.000

Sumber: Hasil Pengolahan data menggunakan program SPSS versi 22

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan program spss versi 25 diatas, maka model persamaan analisis regresi linear berganda untuk penelitian ini adalah:

$$Y = 3,673 + 0,128 X_1 + 0,645 X_2 + e$$

Pada persamaan regresi tersebut dapat disimpulkan:

1. Nilai Konstanta (constant) adalah 3,673 artinya jika variable Kualitas Pelayanan, Harga (X_1 , X_2) adalah 0, maka nilai Pendapatan akan tetap sebesar 1,777.
2. Nilai Koefisien regresi Kualitas Pelayanan (X_1) adalah sebesar 0,128 yang berarti jika Kualitas Pelayanan (X_1) mengalami peningkatan sebesar 1 satuan, maka Keputusan Pembelian akan mengalami peningkatan sebesar 0,128. Sebaliknya setiap terjadi penurunan nilai pada variabel Kualitas Pelayanan (X_1) sebesar 1 satuan maka Kepuasan Pelanggan (Y) menurun sebesar 0,128.
3. Nilai Koefisien regresi Harga (X_2) adalah sebesar 0,645 yang berarti jika Harga (X_2) mengalami peningkatan sebesar 1 satuan, Keputusan Pembelian akan mengalami peningkatan sebesar 0,645. Sebaliknya setiap terjadi penurunan nilai pada variabel Harga (X_2) sebesar 1 satuan maka

Kepuasan Pelanggan (Y) menurun sebesar 0,645.

Uji Hipotesis

Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial atau uji t, yaitu untuk menguji bagaimana pangaruh masing-masing variabel bebasnya yaitu X₁, X₂ (Kualitas Pelayanan dan Harga) secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya. Uji ini dapat dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} atau dengan melihat kolom signifikansi pada masing-masing t_{hitung}.

Untuk menentukan besarnya t_{tabel} adalah dengan menggunakan rumus $df = n - k - 1$ dengan tingkat signifikansi $0,05/2 = 0,025$. Yang digunakan pada uji parsial atau uji t ini ialah $df = 100 - 2 - 1 = 97$ dengan nilai t_{tabel} ialah 1,985.

Tabel 9
Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)
Kualitas Pelayanan X₁

Coefficients						
Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	
						Unstandardized Coefficients
1	(Constant)	3.673	.914		4.018	.000
	Kualitas pelayanan	.128	.086	.146	1.477	.143
	Harga	.645	.095	.670	6.764	.000

Sumber: Hasil Pengolahan data menggunakan program SPSS versi 22

Berdasarkan hasil pengujian uji parsial (uji t) pada tabel 9 diatas, maka dapat disimpulkan bahwa:

Nilai t_{hitung} variabel Kualitas Pelayanan (X₁) adalah sebesar 1,477 dimana nilai ini < t_{tabel} yaitu sebesar 1,985 dan nilai signifikan dari variabel Jumlah Kunjungan Pelanggan Kualitas Pelayanan adalah 0,000 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Warkop Agam Kembar Medan. Kepuasan Pelanggan di Restoran APJ JI KL Yos Sudarso Kota Medan.

Nilai t_{hitung} variabel Harga (X₂) adalah sebesar 6,764, dimana nilai ini > t_{tabel} yaitu sebesar 1,985 dan nilai signifikan dari variabel Harga adalah 0,000 < 0,05. Maka dapat

disimpulkan bahwa Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran APJ JL KL Yos Sudarso Kota Medan.

Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh dari seluruh variabel bebas yaitu X₁, X₂ (Kualitas Pelayanan dan Harga) secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Uji ini dapat dilakukan dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel}. Besarnya F_{tabel} yang digunakan dalam penelitian ini ialah $df = N - k = 100 - 2 = 98$ yaitu 3,09.

Tabel 10
Hasil Uji Signifikansi (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	977.144	2	488.572	79.977	.000 ^b
	Residual	592.566	97	6.109		
	Total	1569.710	99			

a. Dependent Variable: Total Y

b. Predictors: (Constant), Total X2, Total X1

Sumber: Hasil Pengolahan data menggunakan program SPSS versi 22

Berdasarkan hasil pengujian uji simultan (Uji F) pada tabel 10 diatas, bisa dilihat bahwa nilai F_{hitung} adalah sebesar 97,977 dimana > dari F_{tabel} sebesar 3,09 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang berarti < dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas (Kualitas Pelayanan dan Harga) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

Tabel 11
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.755 ^a	.570	.561	2.7029

Sumber: Hasil Pengolahan data menggunakan program SPSS versi 22

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R²) pada tabel 11 diatas dapat

dilihat bahwa nilai Koefisien Determinasi pada kolom *R Square* yaitu sebesar 0,622 sehingga dapat diketahui bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen adalah sebesar 0,622 atau 62,2%. dan selebihnya 37,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian ini.

Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Berdasarkan hasil dari pengolahan data yang ada diketahui bahwa Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di Restoran APJ Yos Sudarso Medan, dilihat dari hasil uji t dimana antara variabel Jumlah Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), didapatkan $t_{hitung} 12,154 >$ dari t_{tabel} yaitu sebesar 1,985 dan nilai signifikannya $0,000 < 0,05$. Data ini memberi arti bahwa Kualitas Pelayanan bisa menciptakan Kepuasan Pelanggan. Jika Kualitas Pelayanan dirasa lebih baik oleh masyarakat, maka masyarakat akan merasa nyaman.

2. Pengaruh Harga (X_2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Berdasarkan hasil dari pengolahan data yang ada diketahui bahwa Harga (X_2) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di Restoran APJ Yos Sudarso Medan, dilihat dari hasil uji t dimana antara variabel Harga (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), didapatkan $t_{hitung} 18,204 >$ dari t_{tabel} yaitu 1,985 dan signifikasinya $0,000 < 0,05$. Data ini memberi arti bahwa Harga mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Jika Harga lebih sesuai dengan kualitas menurut masyarakat, maka masyarakat akan tertarik mengunjungi Restoran APJ Yos Sudarso Medan.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) dan Harga (X_2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Berdasarkan hasil dari pengolahan data yang ada, diketahui bahwa Jumlah Kualitas Pelayanan (X_1) dan Harga (X_2) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di Restoran APJ Yos Sudarso Medan, dilihat dari hasil uji F dan uji koefisien determinasi (R^2). Untuk uji F didapatkan $F_{hitung} 188,868 >$ dari F_{tabel} yaitu 3,09 dan nilai signifikansi sebesar $0,000 <$ dari 0,05. Dapat disimpulkan bahwa secara simultan Kualitas Pelayanan, Harga berpengaruh positif dan signifikan.

Sedangkan hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai *R square* sebesar 0,796. Artinya Jumlah Kunjungan Wisatawan dan Kreativitas Usaha dapat menjelaskan variabel Pendapatan sebesar 79,6% dan sisanya 20,4% dipengaruhi oleh variabel lain diluar dari variabel penelitian ini.

IV. SIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data serta pembahasan dalam penelitian ini, maka kesimpulan dan yang dapat ditarik dalam penelitian ini adalah:

Hasil uji validitas untuk variabel Kualitas Pelayanan dan Harga (X_1 dan X_2) dinyatakan valid karena hasil pengujian menunjukkan bahwa semua indikator nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dan hasil uji validitas untuk variabel Keputusan Pembelian (Y) dinyatakan valid karena hasil pengujian menunjukkan bahwa semua indikator nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

Restoran APJ Yos Sudarso Medan mempertimbangkan untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan atau meningkatkan visibilitas dari Kualitas Pelayanan yang ada. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan promosi yang lebih agresif di area sekitar atau mempertimbangkan untuk membuka cabang di lokasi strategis yang lebih ramai.

DAFTAR RUJUKAN

- Akbar, A. A., Setyawati, N. W., & Sumantyo, F. D. S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Kabia Jaya Motor (Kjm) Pondok Timur Indah Bekasi. *Fibonacci: Jurnal Ilmu Ekonomi, Manajemen Dan Keuangan*, 1(2), 142-154.
- Anwar, M. C., & Utami, M. C. (2012). Analisis Swot Pada Strategi Bisnis Dalam Kompetisi Pasar (Studi Kasus: Toko Pojok Madura). *Studia Informatika: Jurnal Sistem Informasi*, 5(1).
- Aprileny, I., Imalia, I., & Emarawati, J. A. (2021). Pengaruh Harga, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pembelian Rumah Di Grand Nusa Indah Blok J, Cileungsi Pada Pt. Kentanix Supra Internasional). *Ikraith-Ekonomika*, 4(3), 243-252.
- Assauri, S. (2004). Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep Dan Strategi. *Pt. Grafindo Persada. Jakarta*.
- Fauzi, M. I., & Yuliati, N. (2021). Pemanfaatan Media Sosial Instagram Sebagai Upaya Edukasi Pencegahan Penyebaran Covid-19. *Jurnal Riset Public Relations*, 148-155.
- Ferdinand, A. (2014). Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi Tesis Dan Desrtasi Ilmu Manajemen.
- Hamdani, A., & Lupiyoadi, R. (2009). Manajemen Pemasaran Jasa. *Jakarta: Salemba Empat*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). Manajemen Pemasaran (Diterjemahkan Benjamin Molan). *Edisi Kedua Belas, Jilid, 1*.
- Setyo, P. E. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen "Best Autoworks". *Jurnal Performa: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 1(6), 755-764.
- Siagian, N. (2021). Statistika Dasar: Konseptualisasi Dan Aplikasi.
- Siagian, N. (2024). The Role of Economic Policies to Adopt Renewable Energy And Digital Technology On Business Decisions And Hr Management In The Indonesian Mining Sector. *International Journal of Energy Economics and Policy*, 14(2), 632-641.
- Siagian, N. (2024, December). Leveraging Digital Business Communication for Enhanced Profitability in Global Markets. In *Proceedings of International Conference On Social, Politics, Administration, And Communication Sciences* (Vol. 1, No. 2, Pp. 94-110).
- Siagian, N., Manalu, D., Tobing, A. L., Sihombing, N. E., & Pasaribu, J. (2024). The Influence of Creativity On Welfare Through Self-Efficacy in The Lake Toba Area of Samosir District. *Jurnal Penelitian Pendidikan Ipa*, 10(Specialissue), 10-17.
- Siagian, N. (2024). Analysis of Socio-Economic Factors That Influence the Level of Public Service Satisfaction in Medan City. *The American Journal of Interdisciplinary Innovations and Research*, 74-87.
- Sudaryono, D. (2017). Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif. *Depok: Pt. Rajagrafindo Persada, Depok*.
- Susanti, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Coffee Rr Pekanbaru. *Manajemen Dan Bisnis (Jrmb)*, 4(1), 37-44.
- Zalukhu, H. P. J. (2024). Pengaruh Lokasi Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Warkop Agam Kembar Medan.