

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENETAPAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN (Studi pada Star Foto *Photography* Pekanbaru)**

Oleh : Eko bastian

Pembimbing : Lie Othman

Program Studi Administrasi Bisnis - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

E-mail: ekobastian@gmail.com¹ lieothman@lecturer.unri.ac.id²

ABSTRAK

Penelitian dilakukan di *Star Foto Photography* Pekanbaru yang berlokasi di Jl. Garuda Sakti Km. 1, Pekanbaru, Riau sesuai dengan (surat salinan Akta Nomor 02. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan penetapan harga terhadap kepuasan konsumen secara parsial dan secara simultan. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kuantitatif dengan program *SPSS 26*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen *Star Foto Photography* Pekanbaru pada tahun 2020 serta sampel dari penelitian ini sebanyak 100 responden yang ditentukan dengan teknik *non probability sampling* dengan teknik *accidental sampling* yang kemudian dirumuskan menggunakan rumus slovin. Analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis linier sederhana, analisis linear berganda, analisis determinasi serta uji hipotesis dengan uji t dan uji F. Hasil dari penelitian ini menunjukkan hasil Kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yaitu dilihat kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kemudian berdasarkan uji F, kualitas pelayanan dan penetapan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen secara simultan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga, Kepuasan Konsumen

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRICING ON CONSUMER
SATISFACTION AT STAR PHOTOGRAFY PEKANBARU***

Eko Bastian¹ Lie Othman²

E-mail: ekobastian@gmail.com¹ lieothman@lecturer.unri.ac.id²

ABSTRACT

The research was conducted at Star Foto Photography Pekanbaru, which is located on Jl. Garuda Sakti Km. 1, Pekanbaru, Riau in accordance with (copy of deed number 02. To determine the effect of service quality and pricing on customer satisfaction partially and simultaneously. This study used a quantitative descriptive analysis method with the SPSS 26 program. The population in this study were all consumers Star Photo Photography Pekanbaru in 2020 as well as a sample of 100 respondents from this study who were determined using the non-probability sampling technique with the accidental sampling technique which was then formulated using the slovin formula. Data analysis used validity tests, reliability tests, simple linear analysis, multiple linear analysis, determination analysis and hypothesis testing with the t test and F test. The results of this study show the results of service quality and price affect consumer satisfaction, namely service quality affects customer satisfaction. Then based on the F test, service quality and determination prices affect consumer satisfaction simultaneously.

Keywords: Service Quality, Pricing, Consumer Satisfaction

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Persaingan yang semakin ketat akan membuat para pelaku bisnis menjadi lebih bergairah dalam memberikan pelayanan terbaik terhadap konsumen, hal ini bertujuan untuk memberikan rasa puas terhadap konsumen dan dapat menjadi keuntungan dalam hal persaingan dengan kompetitor lain. Kualitas pelayanan yang menjadi poin utama dalam usaha ini adalah jika pelayanan diberikan secara maksimal sesuai dengan apa yang diharapkan oleh para konsumen. Selain itu kualitas adalah jaminan terbaik untuk memenangkan hati konsumen dan menjadi pertahanan terkuat perusahaan dalam menghadapi persaingan. Kualitas juga dapat menjadi jalan untuk mempertahankan pertumbuhan dan penghasilan.

Nilai suatu jasa tidak ditentukan oleh harga, namun manfaatnya bagi konsumen ketika mengkonsumsi jasa tersebut relatif terhadap biaya yang dikeluarkan untuk memperoleh jasa tersebut, atau dapat dikatakan sebagai kepuasan konsumen setelah menggunakan jasa. Berbagai manfaat yang dimiliki oleh suatu produk jasa harus dibandingkan dengan berbagai biaya yang ditimbulkan dalam menggunakan layanan jasa tersebut. Adanya perbandingan harga diantara berbagai kelompok pelanggan bagi produsen harga, yaitu nilai jasa yang jadi penerimaan dari penjual jasa, sedangkan bagi konsumen harga merupakan biaya

yang harus dikeluarkan untuk mendapatkan apa yang dibutuhkan konsumen.

Oleh karena fenomena yang telah dijabarkan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul penelitian yaitu “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENETAPAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA STAR FOTO *PHOTOGRAPHY* PEKANBARU.”

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka menjadi rumusan masalah adalah “Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penetapan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Pada Star Foto *Photography* Pekanbaru?”

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Star Foto *Photography* Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui penetapan harga pada Star Foto *Photography* Pekanbaru.
3. Untuk mengetahui kepuasan konsumen pada Star Foto *Photography* Pekanbaru.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Star Foto *Photography* Pekanbaru.

5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh penetapan harga terhadap kepuasan konsumen pada Star Foto *Photography* Pekanbaru.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan penetapan harga terhadap kepuasan konsumen pada Star Foto *Photography* Pekanbaru.

Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul (Sugiyono, 2013) . Berdasarkan masalah dan kerangka pemikiran yang telah dirumuskan dan teori yang sudah ada maka dalam penelitian ini dapat ditarik hipotesis sebagai berikut:

- H1: Diduga adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Star Foto *Photography* Pekanbaru.
- H2: Diduga adanya pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen Star Foto *Photography* Pekanbaru.
- H3: Diduga adanya pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Star Foto *Photography* Pekanbaru.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Metode penelitian adalah cara-cara untuk memperoleh pengetahuan atau memecahkan suatu permasalahan yang dihadapi (Nasehudin dan Gozali, 2012: 37). Penelitian ini menggunakan asosiatif kausal. Menurut Sugiyono (2016: 36-37)

Rumusan masalah Asosiatif adalah suatu rumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Sedangkan hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat. Karena Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen (X) terhadap dependen (Y) yang bersifat kausal (sebab akibat). Jadi, ada variabel yang independen (variabel yang mempengaruhi) dan variabel dependen (dipengaruhi). Metode penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah penelitian dengan deskriptif kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah cara untuk memperoleh ilmu pengetahuan atau memecahkan masalah yang dihadapi dan dilakukan secara hati-hati dan sistematis, dan data-data yang dikumpulkan berupa rangkaian atau kumpulan angka-angka (Nasehudin dan Gozali, 2012: 68).

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Star Foto *Photography* Pekanbaru yang terletak di jalan Garuda Sakti Km. 1, Pekanbaru, Riau. Dasar pertimbangan dalam memilih Star Foto *Photography* karena perusahaan ini sudah berdiri sejak 2015 di Pekanbaru dan sedang mengembangkan usahanya dengan memperluas wilayah pasarnya sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanannya yang dikatakan baik oleh banyak orang dan harganya yang tidak berubah dari waktu ke waktu.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini ialah seluruh konsumen Star Foto Photography Pekanbaru. Jumlah sampel berdasarkan rumus sampling adalah 99,09 maka dibulatkan menjadi 100.

Teknik Pengumpulan data

Pada penelitian ini penulis menggunakan angket. Angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono .. , 1999).

Jenis dan Sumber Data

Penulis lebih mudah dalam menyelesaikan penelitian ketika mengetahui jenis dan sumber datanya, oleh karena itu terdapat jenis dan sumber data yakni data primer dan data skunder.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen

Kualitas suatu pelayanan adalah suatu kegiatan yang meliputi kecepatan dalam melayani konsumen, kesediaan untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan penyerahan barang atau produk secara baik. Kualitas pelayanan tidak dapat diukur atau ditentukan oleh pihak yang melayani saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena mereka lah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya (Kotler P. , 2004). Berdasarkan hasil pengujian hipotesis

pertama dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini sesuai dengan hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan sesuai dengan penelitian yang dikembangkan oleh Putu Reina Algista Tarigan dengan judul penelitian, Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Studi Pada Konsumen Kita-Kita Tour and Travel (2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen.

2. Pengaruh Penetapan Harga terhadap Kepuasan Konsumen

Harga adalah sejumlah nilai yang dibebankan atau suatu produk, atau jumlah dari nilai yang ditukar pelanggan atas manfaat- manfaat karena memiliki atau menggunakan produk dan jasa tersebut (Kotler P. d., 2008). Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Yang mana sesuai dengan hipotesis yang menyatakan, Diduga adanya pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen Star Foto *Photography* Pekanbaru. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dikembangkan oleh Putu Reina Algista Tarigan dengan judul penelitian, Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Studi Pada Konsumen Kita-Kita Tour and Travel (2018) yang menyatakan bahwa harga memiliki

pengaruh terhadap kepuasan konsumen.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, uji F hitung menunjukkan bahwa nilai $F_{hitung} = 35,802 > F_{tabel} = 3,09$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian maka H_a diterima dan H_0 ditolak yang artinya bahwa secara simultan kualitas pelayanan dan penetapan harga berpengaruh signifikan terhadap minat kepuasan konsumen.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah peneliti lakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen. Semakin baik Kualitas Pelayanan dari Star Foto *Photography* Pekanbaru, maka semakin tinggi tingkat Kepuasan Konsumen. Penetapan Harga secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen. Semakin baik Penetapan Harga dari Star Foto *Photography* Pekanbaru, maka akan semakin meningkatkan Kepuasan Konsumen. Kualitas Pelayanan dan Penetapan Harga secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen. Semakin baik Kualitas Pelayanan dan Penetapan Harga pada Star Foto *Photography* Pekanbaru, maka akan semakin meningkatkan Kepuasan Konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka penulis memberikan saran yang

dapat digunakan sebagai kontribusi pemikiran bagi perusahaan dan penelitian selanjutnya. Adapun saran-saran dari penulis yaitu sebagai berikut:

1. Walaupun kualitas pelayanan pada Studi Star Foto *Photography* Pekanbaru sudah dalam kategori baik, diharapkan Star Foto *Photography* Pekanbaru dapat memberikan atau meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga konsumen lebih puas pada kualitas pelayanan Star Foto *Photography* Pekanbaru, dan dapat lebih meningkatkan kepuasan konsumen.
2. Walaupun penetapan harga Star Foto *Photography* Pekanbaru sudah dalam kategori baik, diharapkan Star Foto *Photography* Pekanbaru dapat menetapkan harga dengan lebih baik lagi. Dengan lebih baiknya penetapan harga maka akan dapat meningkatkan kepuasan konsumen.
3. Walaupun kepuasan konsumen sudah dalam kategori baik, diharapkan Star Foto *Photography* Pekanbaru tidak terlena dalam mempertahankan kepuasan yang telah dirasakan oleh konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2004). Manajemen Pemasaran dan pemasaran Jasa. Edisi Revisi. Bandung: Alfabeta.
- Angipora, M. P. (1993). Dasar-dasar Pemasaran. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- David, D. (2002). Manajemen Agribisnis. Jakarta: Elangga.
- Griffin, J. (2003). Customer Loyalty, Menumbuhkan dan

- Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2004). Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium. Jakarta: Gramedia. Kotler, P. d. (2008). Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi ke 12. Jakarta: Erlangga. Kotler, P. d. (2012). Prinsip-prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga.
- Kusumawati, A. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan Studi Kasus di Hotel Pelangi Malang. Administrasi Bisnis Vol.6, No 2.
- Morais, S. d. (2013). Perilaku Konsumen. Yogyakarta: CV.Andi Offset.
- Oliver, H. (2008). Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen, Edisi Kedua. Bandung: CV.Afabeta.
- Purnama, N. (2008). Manajemen Kualitas, Perspektif Global. Yogyakarta: Ekonisia. Sangdji, E. M. (2013). Perilaku Konsumen. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta. Sugiyono, .. (1999). Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta. Tjiptono, F. (1997). Strategi Pemasaran. Yogyakarta: CV.Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2007). Strategi Pemasaran. Edisi Kedua. Yogyakarta: CV.Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2015). Strategi Pemasaran. Edisi Keempat. Yogyakarta: ANDI. Umar, H. (2002). Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- William, J. S. (2004). Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga.