

PENGARUH HARGA, LOKASI DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA LAPANGAN FUTSAL RAFHELY BY PASS PADANG

Rijanul Hakim¹⁾, Lindawati²⁾ Wiri Utami³⁾.

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bung Hatta

Email: rijanulhakim56@gmail.com lindawati@bunghatta.ac.id, wiry.utami@gmail.com

PENDAHULUAN

Salah satu jenis bisnis yang bergerak di bidang jasa adalah tempat futsal. Salah satu penyewaan lapangan futsal yang ada di kota Padang adalah Raffhely Futsal By Pass Padang yang beralamat di Sungai Sapih, Kec. Kuranji, Kota Padang. Sejalan dengan hal itu, kepuasan konsumen akan mempengaruhi sikap konsumen berikutnya setelah menggunakan atau merasakan produk maupun jasa yang ditawarkan, oleh karena itu konsumen yang merasa puas akan mengulangi menggunakan jasa yang ditawarkan kepuasan konsumen didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang hasil dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan dalam hubungan dengan harapannya (Kotler 2011, 21).

Dengan demikian penulis tertarik melakukan penelitian empiris dengan judul “Pengaruh Harga, Lokasi dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Futsal Raffhely By Pass Padang”

METODE

Objek dalam penelitian ini adalah Raffhely Futsal Bypass Padang. Dalam penelitian ini populasinya ialah seluruh pengunjung Raffhely Futsal Bypass Padang. Selain itu, sampel dalam penelitian ini adalah pengunjung yang sudah mengunjungi Raffhely Futsal Bypass Padang. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan daftar pernyataan dalam bentuk kuesioner (Angket).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk menguji Hipotesis adanya pengaruh harga, lokasi dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada lapangan futsal Raffhely Futsal Padang. Regresi linear berganda merupakan teknik statistik untuk mengetahui pengaruh beberapa variabel bebas terhadap variabel terikat.

Dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan diperoleh ringkasan hasil pengujian seperti pada tabel 4.16 berikut ini

Tabel 4.16
Regresi Linier Berganda

Dari hasil analisis data untuk mengetahui pengaruh harga, lokasi dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada lapangan futsal Raffhely Futsal Padang, diperoleh nilai koefisien regresi linear berganda sebagai berikut:

VT	VB	KR	Sig	A	Ket	KP
Loyalitas Pelanggan (Y)	Constanta (a)	1,125	-	-	-	-
	Harga (X ₁)	0,071	0,404	0,05	Tidak Signifikan	Ditolak
	Lokasi (X ₂)	0,213	0,028	0,05	Signifikan	Diterima
	Kepuasan (X ₃)	0,471	0,000	0,05	Signifikan	Diterima
R. square	0,360					

$$Y = 1,125 + 0,071 X_1 + 0,213 X_2 + 0,471 X_3$$

Persamaan regresi linear berganda diatas dapat diartikan sebagai berikut :

1. Nilai koefisien regresi harga (X₁) sebesar 0,071 dengan nilai signifikansi 0,404. Nilai signifikansi tersebut lebih besar dari alpha ($\alpha = 0,05$). Dengan demikian, dapat diartikan bahwa variabel harga (X₁) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y).
2. Nilai koefisien regresi lokasi (X₂) sebesar 0,213 dengan nilai signifikansi 0,028. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari alpha ($\alpha = 0,05$). Dengan demikian, dapat diartikan bahwa variabel lokasi (X₂) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y).

3. Nilai koefisien regresi lokasi (X_2) sebesar 0,213 dengan nilai signifikansi 0,028. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari alpha ($\alpha = 0,05$). Dengan demikian, dapat diartikan bahwa variabel lokasi (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y).
4. Nilai koefisien kepuasan (X_3) sebesar 0,471 dengan nilai signifikansi 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari alpha ($\alpha = 0,05$). Dengan demikian, dapat diartikan bahwa variabel kepuasan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y).
5. Dari hasil pengolahan data primer yang dapat dilihat nilai R^2 sebesar 0,360, yang dapat diartikan bahwa harga, lokasi dan kepuasan mempengaruhi loyalitas pelanggan Rafhely Futsal Padang sebesar 36%. Sedangkan sisanya sebesar 64% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Hidayat dan Firdaus (2014) tentang analisis pengaruh kualitas layanan, harga, kepercayaan, citra perusahaan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan : (Studi Pada Pelanggan Telkom Speedy Di Palangka Raya). Menemukan Harga berpengaruh negatif terhadap loyalitas pelanggan.

Pengaruh Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Dulkhatif, Haryono, & Warso (2016) tentang pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan pada penyedia jasa internet study PT Noken Mulia Tama Semarang. Menemukan bahwa variabel lokasi berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Eni Hairany dan Marijati sangen (2014) tentang Pengaruh kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan lembaga pengembangan dan sertifikasi batu mulia (LPSB) di martapura kabupaten banjar menemukan bahwa variabel Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Harga tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Rafhely Futsal Padang, lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan

Rafhely Futsal Padang, kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Rafhely Futsal Padang. Disarankan kepada pihak Rafhely Futsal Padang untuk lebih memperhatikan lagi lingkungan sekitar Rafhely Futsal agar pelanggan merasa nyaman.

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal

1. Dulkhatif, Haryono, A. T., & Warso, M. M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Penyedia Jasa Internet Study Pt Noken Mulia Tama Semarang. *Jurnal of Management*, 2(2), 34.
2. Hairany, E., & Sangen, M. (2014). Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Lembaga Pengembangan Dan Sertifikasi Batu Mulia (LPSB) Di Martapura Kabupaten Banjar. *Wawasan Manajemen*, 2(3), 251–260.
3. Hidayat, D.R., & Firdaus, M. R. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Kepercayaan, Citra Perusahaan, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan : (Studi Pada Pelanggan Telkom Speedy Di Palangka Raya). *Wawasan Manajemen*, 2(3), 237-249.

Buku

- Kotler, P. & K. L. K. (2011). *Manajemen Pemasaran Jilid 1, Edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran*. Jakarta: Erlangga.