

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN OSLAN SERVICE HONDA DI KOTA PADANG

Fitria Dafri¹⁾, Linda Wati²⁾, dan Zeshasina Rosha³⁾
Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bung Hatta

Email: fitriadafri98@gmail.com, lindawati@bunghatta.ac.id, zeshasina.rossha@bunghatta.ac.id

PENDAHULUAN

Semakin meningkatnya jumlah penduduk dan disertai pertumbuhan ekonomi menyebabkan kebutuhan akan kendaraan sebagai alat transportasi lebih meningkat. Sepeda motor merupakan salah satu alat transportasi untuk melakukan setiap aktivitas. Salah satunya adalah kebutuhan yang mempermudah dalam melakukan perjalanan dekat maupun perjalanan jauh, dengan menggunakan transportasi salah satunya yaitu, sepeda motor. Sepeda motor merupakan kendaraan yang paling banyak dipakai di dunia khususnya di Indonesia. Salah satunya adalah di Kota Padang. Kebutuhan akan perbaikan sepeda motor pun menjadi meningkat, salah satu perbaikan sepeda motor khusus merek Honda yaitu, Oslan Service Honda di Kota Padang.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga dan kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Oslan Service Honda di Kota Padang.

Hal utama yang diprioritaskan oleh pihak manajemen adalah kepuasan pelanggan atau konsumen agar dapat bertahan, dan memenangkan persaingan antara perusahaan yang sejenis. Pada dasarnya tujuan suatu bisnis adalah menciptakan para pelanggan yang puas dan loyal (Schnaars, 1991, dalam Tjiptono & Chandra, 2011) [1].

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan harapan pelanggan (Kotler dan Keller, 2009) [2]. Harga yang ditetapkan oleh suatu perusahaan akan menjadi penting bagi konsumen untuk menentukan tingkat kepuasan. Jika biaya yang dikeluarkan sesuai dengan manfaat yang diterima maka, konsumen akan merasa puas (Tjiptono, 2008) [3]. Dan kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono & Chandra, 2011) [1].

METODE

Objek penelitian adalah Oslan Service Honda di

Kota Padang. Menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang sudah menggunakan jasa Oslan Service di Kota Padang. Jumlah populasi dapat ditentukan dengan cara menggunakan rumus Cochran. Dengan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 138 responden. Teknik pengambilan sampel adalah *non probability sampling* dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Pada penelitian ini pengukuran instrumen disusun berdasarkan kisi-kisi dalam bentuk skala Likert.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu uji validitas dan reliabilitas, analisis deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, dan uji hipotesis. Analisis data menggunakan bantuan program SPSS versi 16.0.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan diperoleh ringkasan hasil pengujian seperti pada tabel 1 berikut ini:

Tabel 1, Regresi Linier Berganda

| Variabel Terikat | Variabel Bebas | Koefisien Regresi | Sig |
|------------------------|--------------------------------------|-------------------|-------|
| Kepuasan Pelanggan (Y) | Constanta (a) | 0,938 | 0,003 |
| | Harga (X ₁) | 0,610 | 0,000 |
| | Kualitas Pelayanan (X ₂) | 0,168 | 0,014 |

Hasil dari penelitian dapat diuraikan sebagai berikut :

Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Oslan Service Honda di Kota Padang

Nilai koefisien regresi Harga (X₁) sebesar 0,610 dengan nilai signifikansi 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari alpha ($\alpha = 0,05$). Dengan demikian, dapat diartikan bahwa variabel harga (X₁) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Oleh karena itu hipotesis pertama (H₁) penelitian ini menyatakan bahwa “harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada Oslan service Honda” diterima. Artinya penetapan harga yang dilakukan oleh Oslan Service Honda menjadi pertimbangan bagi pelanggan untuk merasakan

kepuasan. Harga semakin baik penetapan harga dilakukan oleh Oslan *Service* Honda dan semakin banyak manfaat yang diterima oleh pelanggan maka semakin puas pelanggan.

Hasil ini di dukung penelitian terdahulu oleh Haryono, *dkk* (2016) [4], yaitu analisis pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan PT. *DMS Tour And Travel*, hasilnya harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Oslan Service Honda di Kota Padang

Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan (X_2) sebesar 0,168 dengan nilai signifikansi 0,014. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari alpha ($\alpha = 0,05$). Dengan demikian, dapat diartikan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Oleh karena itu hipotesis kedua (H_2) penelitian ini menyatakan bahwa “kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan” diterima. Hal ini berarti bahwa pelanggan yang diberikan oleh Oslan *Service* Honda menjadi pertimbangan bagi pelanggan untuk merasakan kepuasan. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh karyawan Oslan *Service* Honda maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan.

Hal ini didukung oleh penelitian Merkusi dan Sari (2015), yaitu pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (studi pada *tour* dan *travel* di Koper Komunika Indonesia Yogyakarta), hasilnya kualitas pelayanan membuktikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan [5]. Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Sukmawati (2018) yaitu, pengaruh kualitas produk, harga, dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen *Garden Cafe* Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta, hasilnya kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen [6].

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil dari penelitian ini ditemukan bahwa harga secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Oslan *Service* Honda di Kota Padang. Begitu juga dengan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Oslan *Service* Honda di Kota Padang.

Disarankan kepada pihak manajemen Oslan *Service* Honda memperhatikan penetapan harga sehingga biaya yang dikeluarkan oleh pelanggan sesuai dengan manfaat yang diterima oleh pelanggan. Dan diharapkan Oslan *Service* meningkatkan lagi

pelayanan mereka agar pelanggan merasakan kepuasan. Dengan memperhatikan fasilitas sehingga pelanggan merasakan nyaman dalam menunggu motornya di *service*. Begitu juga dengan karyawan Oslan *Service* Honda meningkatkan keahlian dan keandalan, sehingga pelanggan merasa nyaman dan puas.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi Ketiga, Yogyakarta: Andi.
- [2] Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangga.
- [3] Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3, Andy: Yogyakarta.
- [4] Haryono, *dkk*. 2016. Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. *DMS Tour and Travel*. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik*. Vol. 2, No. 2.
- [5] Merkusi, Meta Octavia Dan Sari, Devilia. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada *Tour* Dan *Travel* Di Koper Komunika Indonesia Yogyakarta). *E-Proceeding of Management*. Vol.2, No. 3.
- [6] Sukmawati, Rina. 2018. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen *Garden Cafe* Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta. *Jurnal Pendidikan dan Ekonomi*. Vol. 7, No. 2.