

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA LUXY SHOES CLEAN BUKITTINGGI

Yayan Wijaya<sup>1</sup>, Ice Kamela<sup>2</sup>

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bung Hatta

Email : [Wijayayayan253@gmail.com](mailto:Wijayayayan253@gmail.com), [icekamela@yahoo.com](mailto:icekamela@yahoo.com)

## A. PENDAHULUAN

Di era millennial saat ini, kebanyakan masyarakat memiliki tingkat mobilitas yang sangat tinggi dalam keseharian masing-masing. Hal ini membuat masyarakat millennial memilih yang sangat membutuhkan jasa-jasa karena kepraktisan yang bisa membantu mereka untuk mempermudah aktivitas yang tidak sempat untuk dilakukan karena terbenturnya berbagai kesibukan pekerjaan dan sebagainya.

Laundry sepatu adalah trend bisnis baru yang di terima oleh berbagai kalangan, karena laundry sepatu menawarkan kepraktisan di tengah sibuk nya masyarakat saat ini. Dari trend sepatu dan kepraktisan inilah munculah ide atau bisnis yang baru yaitu treatment shoes atau perawatan sepatu yang biasa di kenal dengan laundry sepatu. Bisnis laundry sepatu menyediakan jasa perawatan sepatu meliputi : cuci sepatu, repaint warna sepatu, repair insole atau outsole sepatu dan lain – lain.

Teori dalam penelitian ini adalah, kualitas Pelayanan dan harga dan loyalitas pelanggan. [1] menyatakan bahwa loyalitas dapat diartikan sebagai suatu kesetiaan. Kesetiaan ini timbul tanpa adanya paksaan, tetapi timbul dari kesadaran sendiri pada masa lalu. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.[2]

Layanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Harga merupakan faktor penting bagi perusahaan untuk mendapatkan keuntungan dan juga untuk memikat pelanggan.

## B. METODE PENELITIAN

Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan jasa Luxy Shoes Clean Bukittinggi. Jenis data yang digunakan adalah data primer. Teknik pengumpulan data yang dilakukan secara langsung. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Luxy Shoes Clean dengan beberapa kriteria salah satunya bedomisili kota Bukittinggi. Jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 60 responden, dengan Teknik penarikan sampel adalah *purposive sampling*. Metode analisis data menggunakan bantuan program SPSS ver.20.

### Analisis linear berganda

Persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + e$$

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Uji T

#### Hasil Uji T

| Variabel Bebas          | T-Statistik | Sig.  | Cut Off | Keterangan  |
|-------------------------|-------------|-------|---------|-------------|
| Kualitas Pelayanan (X1) | 3.827       | 0.000 | 0.05    | H1 diterima |
| Harga (X2)              | 2.714       | 0.009 | 0.05    | H2 diterima |

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,341 dan t hitung 3,827 serta signifikan 0,000 (kecil dari 0,05) Temuan ini dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan ini berarti semakin baik kualitas pelayanan maka loyalitas pelanggan semakin tinggi pada Luxy Shoes Clean Bukittinggi. Dengan demikian, Hipotesis pertama (H<sub>1</sub>) dapat **diterima**. Hasil penelitian ini yang dilakukan oleh [3] yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan meningkatkan tingkat loyalitas pelanggan.

variabel harga (X2) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,305 dan t hitung 2,714 (besar dari 0,09) serta signifikan 0,009 (kecil dari 0,05). Temuan ini dapat diartikan bahwa harga berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan ini berarti semakin terjangkau harga yang di tawarkan maka loyalitas pelanggan semakin tinggi pada Luxy Shoes Clean Bukittinggi. Dengan demikian, Hipotesis kedua (H<sub>2</sub>) dapat **diterima**. Penelitian yang dilakukan oleh [4] yang menyatakan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

## D. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan harga dan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Penelitian ini masih jauh dari kata kesempurnaan maka untuk penelitian selanjutnya dan kedepannya disarankan untuk menggunakan objek yang lain karena masih banyak objek lain dan mencari variabel yang lain untuk diteliti dengan sampel yang lebih banyak lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63.
- [2] Tiong, P. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Primagum Sejati Di Makassar. *Jurnal STIEAMKOP*, 1(2), 176–204.
- [3] Tiong, P. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Primagum Sejati Di Makassar. *Jurnal STIEAMKOP*, 1(2), 176–204.
- [4] Anggraini, F., & Budiarti, A. (2020). Pengaruh Harga, Promosi, Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Konsumen Gojek. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, 8(3), 86–94.