



## Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan CV. Rama Teknik Pamulang Tangerang Selatan

Siti Nur Fadilah<sup>1</sup>, Sugeng Widodo<sup>2</sup>, Sunardi<sup>3</sup>

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pamulang

[fadilahn360@gmail.com](mailto:fadilahn360@gmail.com)<sup>1</sup>, [dosen01632@unpam.ac.id](mailto:dosen01632@unpam.ac.id)<sup>2</sup>, [dosen00440@unpam.ac.id](mailto:dosen00440@unpam.ac.id)<sup>3</sup>

Dikirim 2 Februari 2025 | Direvisi 15 Februari 2025 | Diterima 30 Mei 2025

\*Korespondensi Penulis

### Abstract

*This research aims to analyze the influence of price and service quality on customer satisfaction CV. Rama Teknik. This type of research uses quantitative methods. The data source for this research is primary data originating from customer sample CV. Rama Teknik. The Population in this study was 9,986 CV. Rama Teknik Customers. Sample collection using probability sampling with the slovin formula obtained 100 respondents. Analysis of this research data uses validity tests, reliability tests, classical assumption tests, simple and multiple linear regression tests, correlation coefficients, coefficients of determination, and hypothesis tests. The results of this research show that price has a significant positive influence on customer satisfaction with a simple regression value of  $Y = 32,348 + 0,201X_1$ , The correlation coefficient test value is 0.364, the coefficient of determination value is 53.8%, and the partial price hypothesis test is obtained with a t value of  $20.034 > t_{table} 1.660$  or a Sig value  $< 0.000 < 0.05$ . The result is that the price variable partially influences customer satisfaction. Service quality has a significant positive influence on consumer satisfaction with a simple regression value of  $Y = 26.870 + 0.271X_2$ , a coefficient test value of 0.337, a coefficient of determination value of 42%. And the partial hypothesis test for service quality was obtained with a tcount value of  $21.972 > t_{table} 1.660$  or a Sig value  $< 0.000 < 0.05$ . The result is that the service quality variable partially influences customer satisfaction with the correlation coefficient value of price and service quality on customer satisfaction. Price and service quality have a significant positive influence simultaneously on customer satisfaction of 0.882a, the coefficient of determination value is 22.2%, and simultaneous hypothesis testing is obtained with a Fcount value of  $10.063 > F_{table} 3.09$  or a sig value of  $0.000b < 0.05$ .*

**Keywords:** Price, Service Quality and Customer Satisfaction

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan CV. Rama Teknik Pamulang Tangerang Selatan. Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sumber data penelitian ini adalah data primer yang berasal dari sampel pelanggan CV. Rama Teknik. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan CV. Rama Teknik sebanyak 9.986. Pengumpulan sampel menggunakan probability sampling dengan rumus slovin diperoleh 100 responden. Analisis data penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear sederhana dan berganda, koefisien korelasi, koefisien determinasi, dan uji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Harga memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai regresi sederhana sebesar  $Y = 32,348 + 0,201X_1$ , nilai uji koefisien korelasi sebesar 0,364, nilai koefisien determinasi sebesar 53,8%, dan uji hipotesis parsial harga diperoleh dengan nilai thitung  $20,034 > tabel 1,660$  atau nilai Sig  $< 0,000 < 0,05$ . Menghasilkan bahwa variabel harga secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai regresi sederhana sebesar  $Y = 26,870 + 0,271X_2$ , nilai uji koefisien 0,337, nilai koefisien determinasi sebesar 42%. Dan uji hipotesis parsial kualitas pelayanan diperoleh dengan nilai thitung  $21,972 > ttabel 1,660$  atau nilai Sig  $< 0,000 < 0,05$ . Menghasilkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan



pelanggan dengan nilai koefisien korelasi harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Harga dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan 0,882a, nilai koefisien determinasi sebesar 22,2%, dan uji hipotesis simultan diperoleh dengan nilai  $F_{hitung} 10,063 > F_{tabel} 3,09$  atau nilai  $sig 0,000b < 0,05$ .

**Kata Kunci: Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan**

## PENDAHULUAN

Perkembangan ekonomi di era globalisasi saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat. Hal ini dapat dilihat dari munculnya berbagai perusahaan dengan bidang usaha yang beragam. Keberadaan perusahaan-perusahaan tersebut berperan penting dalam mendukung pemulihan ekonomi Indonesia. Salah satu jenis perusahaan yang berkembang di Indonesia adalah perusahaan yang bergerak di bidang alat peraga untuk SMK. Alat peraga SMK kini semakin di minati masyarakat Indonesia, terlebih pada zaman canggih dan praktis ini. Kemajuan teknologi pada saat ini cenderung membuat masyarakat menyukai segala sesuatu yang mudah dan praktis. Salah satu contoh dalam kegiatan belajar mengajar dibutuhkan alat yang mendukung, seperti halnya alat peraga yang mendukung kegiatan belajar mengajar di Sekolah Menengah Kejuruan. Di negara Indonesia terdapat banyak perusahaan alat peraga SMK yang berkualitas baik dengan berbagai produk serta keunggulannya. Salah satunya adalah CV. Rama Teknik yang merupakan perusahaan pengadaan barang yang bergerak dibidang alat peraga SMK. Beralamat di Jl. Witana Harja, Pamulang, Tangerang Selatan.

Menurut Kotler (2019: 131), harga merupakan sejumlah uang yang dibebankan pada suatu produk tertentu. Harga adalah pernyataan nilai suatu produk. Tingkat kepuasan pelanggan tercermin dalam harga, yang merupakan faktor kunci dalam menentukan apakah mereka akan membeli suatu produk (Safarina, Nawawi & Nasution, .2022). Sedangkan menurut Hamirul, (2020) kualitas pelayanan merupakan sebuah perbandingan antara sebuah kenyataan atas pelayanan yang akan diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin di terima oleh konsumen atau pelanggan. Menurut Wijaya et al. (2022) kepuasan pelanggan merupakan rasa senang ataupun kecewadari seorang pembeli setelah membeli barang dan melakukan penilaian dan perbandingan pada hasil dan juga harapannya.

Berdasarkan hasil identifikasi dan pembatasan masalah yang telah dikemukakan, ada rumusan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah harga memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan CV. Rama Teknik?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan CV. Rama Teknik?
3. Apakah harga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan CV. Rama Teknik?

**Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang telah dipetakan sebelumnya, hasil penelitian ini bertujuan untuk:**

1. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan CV. Rama Teknik Pamulang Tangerang Selatan
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan CV. Rama Teknik Pamulang Tangerang Selatan
3. Untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan CV. Rama Teknik Pamulang Tangerang Selatan

## Pengertian Manajemen

Definisi manajemen dapat disimpulkan sebagai suatu seni dalam ilmu dan pengorganisasian seperti menyusun perencanaan, membangun organisasi dan pengorganisasiannya, pergerakan, serta pengendalian atau pengawasan. Dapat juga diartikan bahwa manajemen merupakan suatu ilmu pengetahuan yang sistematis agar dapat memahami mengapa dan bagaimana manusia saling bekerja sama agar dapat menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi orang lain maupun golongan tertentu dan masyarakat luas. Menurut Menurut Kotler, Philip, dan Keller (2016:11), mendefinisikan manajemen pemasaran sebagai seni dan ilmu memilih pasar sasaran dan meraih, mempertahankan, serta menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan, menghantarkan dan mengkomunikasikan nilai pelanggan yang unggul.

## Pengembangan Hipotesis

Menurut (Muhammad Emir Hidayat, 2021), hipotesis sebagai hubungan yang diperkirakan

secara logis di antara dua atau lebih variabel yang diungkap dalam bentuk pernyataan yang dapat diuji. Hipotesis merupakan jawaban sementara atas pertanyaan penelitian.

Hipotesis penelitian dapat diartikan sebagai jawaban sementara terhadap permasalahan penelitian yang masih perlu dibuktikan melalui data yang dikumpulkan dan diuji secara empiris. Maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

Ho1:  $\beta_1 = 0$ : Harga (X1) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan(Y) pada CV. Rama Te.knik

Ha1:  $\beta_1 \neq 0$ : Harga (X1) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada CV. Rama Te.knik

Ho2:  $\beta_2 = 0$ : Kualitas Pelayanan (X2) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada CV. Rama Teknik.

Ha2:  $\beta_2 \neq 0$ : Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada CV. Rama Teknik.

Ho3:  $\beta_3 = 0$ : Harga (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) tidak berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada CV. Rama Teknik.

Ha3:  $\beta_3 \neq 0$ : Harga (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada CV. Rama Teknik

## METODE

### Jenis Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode kuantitatif, yang dapat didefinisikan sebagai suatu proses memperoleh pengetahuan dengan mengandalkan data berupa angka sebagai alat analisis untuk menjelaskan informasi yang ingin diketahui. Metode ini mengubah data menjadi angka guna menganalisis serta menafsirkan hasil temuan penelitian. Penelitian kuantitatif dapat bersifat deskriptif korelasi dan asosiatif berdasarkan hubungan antar variabelnya. Menurut (Sugiyono,2018:8) metode kuantitatif, yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

### Populasi dan Sampel

#### Populasi

Menurut (Muchlisin Riadi, 2020), Populasi adalah keseluruhan, totalitas atau generalisasi dari satuan, individu, objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang akan diteliti, yang dapat berupa orang, benda, institusi, peristiwa, dan lain-lain yang di dalamnya dapat diperoleh atau dapat memberikan informasi (data) penelitian yang kemudian dapat ditarik kesimpulan.

Dari pengertian di atas, disimpulkan populasi adalah keseluruhan karakteristik atau sifat subjek atau objek yang dapat ditarik sebagai sampel. Dalam penelitian ini populasinya CV. Rama Teknik sebanyak 9.986 pelanggan tetap selama 12 bulan pada tahun 2023.

#### Sampel

Menurut (Muchlisin Riadi, 2020), Sampel adalah wakil atau Sebagian dari populasi yang memiliki sifat dan karakteristik yang sama bersifat representative dan menggambarkan populasi sehingga dianggap dapat mewakili semua populasi yang diteliti.

Untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi, rumus yang digunakan adalah rumus menurut Slovin, yang dapat dituliskan berikut ini:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n : Ukuran Sampel

N : Jumlah Populasi

e : Kesalahan dalam mengambil sampel yang ditetapkan sebesar 10%

$$n = \frac{9.986}{1 + 9.986 (0,01)^2}$$

$$n = \frac{9.986}{100,86} = 99,08 \text{ atau } 100 \text{ (dibulatkan)}$$

Jumlah ini dianggap memenuhi ukuran sampel antara 30-500 (Ghozali, 2017)

### Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui ketepatan sebuah data. Pada penelitian ini uji asumsi klasik yang digunakan yaitu: uji normalitas, uji multikolinearitas, uji autokorelasi serta uji heterokedastisitas.

### Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variable dependen, variable independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Menurut Santoso (2019:342) alat uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, nilai residu dari regresi mempunyai distribusi yang normal. Jika distribusi dari nilai-nilai residualtersebut tidak dapat dianggap berdistribusi normal, maka dikatakan ada masalah terhadap asumsi normalitas.

Data dikatakan normal dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka data tidak berdistribusi normal.
- 2) Jika nilai signifikansi  $> 0,05$ , maka data berdistribusi normal.

### Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk memastikan bahwa tidak terdapat hubungan korelasi atau multikolinearitas antara variabel independen dalam model penelitian. Menurut Ghozali (2017:105), Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen).

### Uji Heteroskedastisitas

Menurut Santoso (2019:342) Uji homoskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, terjadi ketidaksamaan variansresidual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

### Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis bertujuan untuk menentukan apakah suatu hipotesis dapat diterima atau ditolak. Dengan demikian, hipotesis penelitian dapat diartikan sebagai jawaban sementara terhadap permasalahan penelitian yang masih perlu dibuktikan melalui data yang dikumpulkan dan diuji secara empiris.

### Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Uji t atau uji parsial digunakan untuk mengukur sejauh mana pengaruh masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen.

### Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji f)

Uji F atau simultan dimaksudkan untuk menguji pengaruh semua variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### HASIL

#### Pengujian Instrumen Data Penelitian

##### Uji Validitas

Uji validitas dimaksudkan untuk menguji pernyataan pada setiap butir pertanyaan pada kuesioner valid atau tidak. Untuk mengolah uji validitas, peneliti menggunakan software SPSS Versi 26 dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Jika nilai  $r$  hitung  $> r$  tabel, maka instrumen dinyatakan valid.
- b. Jika nilai  $r$  hitung  $< r$  tabel, maka instrumen dinyatakan tidak valid.

##### Uji Reabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur yang memiliki konsistensi bila pengukuran yang dilakukan dengan alat ukur itu dilakukan secara berulang. Instrumen yang baik tidak akan bersifat tendensius mengarahkan responden untuk memilih jawaban tertentu.

Dasar pengambilan keputusan pada uji reliabilitas berikut ini:

- 1) Jika nilai Cronbach’s Alpha  $\geq 0.60$ , maka data reliabel
- 2) Jika nilai Cronbach’s Alpha  $< 0.60$ , maka data tidak reliabel

**Uji Asumsi Klasik**

**Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah mempunyai distribusi normal atau tidak dalam sebuah model regresi, variabel dependen, variabel independen, atau keduanya.

Uji Normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji *one sampel kolmogorov smimov* dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikansi  $< 0, 05$ , maka data tidak berdistribusi normal.
- 2) Jika nilai signifikansi  $> 0, 05$ , maka data berdistribusi normal.

Adapun hasil uji normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov sebagai berikut:

Tabel 1 Nilai Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

		<i>Unstandardized Residual</i>
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3,70853391
Most Extreme Differences	Absolute	,051
	Positive	,047
	Negative	-,051
Test Statistic		,051
Asymp. Sig (2-tailed) <sup>a</sup>		,200 <sup>c,d</sup>

Sumber: Data diolah dari SPSS 26 (2024)

**Uji Multikolinieritas**

Di antara variabel independen. Uji ini dapat dilakukan dengan melihat nilai *Tolerance Value* dan *Variance Inflation Factor (VIF)*. Adapun sebagai prasyarat adalah sebagai berikut:

- a. Jikanilai VIF  $< 10$  atau nilai Tolerance  $> 0,01$ , maka dinyatakan tidak terjadi multikolinieritas.
- b. Jikanilai VIF  $> 10$  atau nilai Tolerance  $< 0,01$ , maka dinyatakan terjadi multikolinieritas.

Adapun hasil uji dengan menggunakan SPSS Versi 26 sebagai berikut:

Tabel 2 Hasil Uji Multikolinieritas  
Coefficients<sup>a</sup>

	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>Collinearity Statistics</i>	
	B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
(Constant)	25,552	6,223			
Harga	,065	,182	,038	,867	1,153
Kualitas Pelayanan	,255	,124	,217	,867	1,153

Sumber: Data diolah dari SPSS 26 (2024)

**Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan metode Glejser. Dalam uji ini, nilai residual absolut diregresikan dengan variabel independen. Jika variabel independen secara statistik memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen, maka terdapat indikasi adanya heteroskedastisitas. Adapun hasil uji heteroskedastisitas adalah sebagai berikut:

Tabel 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas  
Coefficients<sup>a</sup>

Model		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,606	3,728		1,504	,136
	Harga	,068	,109	-,068	-,626	,533
	Kualitas Pelayanan	-,012	,074	-,018	-,168	,867

Sumber: Data diolah dari SPSS 26 (2024)



**Pengujian Hipotesis**

**Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)**

Uji t atau uji parsial digunakan untuk mengukur sejauh mana pengaruh masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Pada pengujian ini, hipotesis diterima maupun ditolak dapat dicari dengan cara membandingkan antara nilai t hitung dengan t tabel dengan kriteria sebagai berikut:

- (a) Jika nilai t hitung > t tabel, maka H0 ditolak maka Ha diterima.
- (b) Jika nilai t hitung < t tabel, maka H0 diterima maka Ha ditolak

**Tabel 4 Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji t) Uji Hipotesis Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	20,034	4,837		4,111	,000
	Harga	,599	,57	,360	3,816	,000

Sumber: Data diolah dari SPSS 26 (2024)

**Tabel 5 Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji t) Uji Hipotesis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	21,972	4,697		4,678	,000
	Harga	,385	,108	,337	3,546	,000

Sumber: Data diolah dari SPSS 26 (2024)

**Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji f)**

Uji F atau simultan dimaksudkan untuk menguji pengaruh semua variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat. Penentuan diterima atau ditolaknya hipotesis didasarkan pada perbandingan antara nilai F hitung dan F tabel, dengan kriteria sebagai berikut:

- 1. Jika F hitung > F tabel, maka H0 ditolak dan Ha diterima
- 2. Jika F hitung < F tabel, maka H0 diterima dan Ha ditolak

**Tabel 6 Uji Hipotesis terhadap Regresi Simultan (Uji F) Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	247,494	2	123,747	10,063	,000 <sup>b</sup>
	Residual	1192,866	97	12,298		
	Total	1440,360	99			

Sumber: Data diolah dari SPSS 26 (2024)



## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan diperoleh hasil sebagai berikut:

### Hasil Analisis Data

#### 1. Pengaruh Harga (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana harga, uji koefisien korelasi, koefisien determinasi dan uji hipotesis parsial. Dapat disimpulkan bahwa hasil uji regresi linear sederhana harga sebesar  $Y = 32,348 + 0,201X1$ . Uji koefisien korelasi harga sebesar 0,364 dapat disimpulkan bahwa harga berhubungan Kuat terhadap kepuasan pelanggan CV Rama Teknik. Hasil uji determinasi sebesar  $R = 0,734$  dan (R Square) sebesar 0,538 hal ini ( $100\% - 53,8\% = 46,2\%$ ) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti. Uji hipotesis parsial harga menunjukkan nilai t hitung  $20,034 > t$  tabel 1,660 atau nilai  $Sig < 0,000 < 0,05$  maka  $H_01$  ditolak dan  $H_{a1}$  diterima, berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan variabel harga (X1) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada CV Rama Teknik.

#### 2. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana kualitas pelayanan, uji koefisien korelasi, koefisien determinasi dan uji hipotesis parsial. Dapat disimpulkan bahwa hasil uji regresi linear sederhana kualitas pelayanan sebesar  $Y = 26,870 + 0,271X2$ . Hasil uji koefisien korelasi kualitas pelayanan sebesar 0,337 dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berhubungan Sangat Kuat terhadap kepuasan pelanggan CV Rama Teknik. Hasil uji koefisien determinasi kualitas pelayanan sebesar  $R = 0,648$  dan (R Square) sebesar 0,420 ( $100\% - 42\% = 58\%$ ) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti. Hasil uji hipotesis parsial kualitas pelayanan sebesar nilai t hitung  $21,972 > t$  tabel 1,660 atau nilai  $Sig < 0,000 < 0,05$  maka  $H_02$  ditolak dan  $H_{a2}$  diterima, berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan (X2) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada CV Rama Teknik.

#### 3. Pengaruh Harga (X1) Dan Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana kualitas pelayanan, uji koefisien korelasi, koefisien determinasi dan uji hipotesis simultan. Dapat disimpulkan bahwa hasil uji regresi linear berganda harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar  $Y = 13,906 + 0,512(X1) + 0,204(X2) + e$ . Hasil uji koefisien korelasi harga dan kualitas pelayanan sebesar 0,558a dapat disimpulkan bahwa harga dan kualitas pelayanan berhubungan Sangat Kuat terhadap kepuasan pelanggan CV Rama Teknik. Hasil uji determinasi harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan nilai  $R = 0,773$  dan koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,598 ( $100\% - 59,8\% = 40,2\%$ ) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti. Hasil uji simultan harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar nilai F hitung  $10,063 > F$  tabel 3,09 atau nilai  $sig < 0,000 < 0,05$ . Maka  $H_03$  ditolak dan  $H_{a3}$  diterima, berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan variabel harga dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan CV Rama Teknik.

## SIMPULAN

Berdasarkan data yang dimiliki dan pengujian yang telah dilakukan terhadap permasalahan, maka diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Harga memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai regresi sederhana sebesar  $0,201X1$ , nilai uji koefisien korelasi sebesar 0,364, nilai koefisien determinasi sebesar 53,8%, dan uji hipotesis parsial harga diperoleh dengan nilai t hitung  $20,034 > t$  tabel 1,660 atau nilai  $Sig < 0,000 < 0,05$ . Menghasilkan bahwa variabel harga secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
2. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai regresi sederhana sebesar  $0,271X2$ , nilai uji koefisien 0,337, nilai koefisien determinasi sebesar 42%. Dan uji hipotesis parsial kualitas pelayanan diperoleh dengan nilai t hitung  $21,972 > t$  tabel 1,660 atau nilai  $Sig < 0,000 < 0,05$ . Menghasilkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien korelasi harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Harga dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan  $0,558a$ , nilai koefisien determinasi sebesar 59,8%, dan uji hipotesis simultan diperoleh dengan nilai F hitung  $10,063 > F$  tabel 3,09 atau nilai  $sig < 0,000 < 0,05$

## DAFTAR PUSTAKA

- Wijaya, W. R., Widayati, C. C., & Perkasa, D. H. (2023). Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Restoran ABC Di Pantai Indah Kapuk). *Jurnal Kewirausahaan dan Multi Talenta*, 1(3), 82-91.
- Julitawaty, W., Willy, F., & Goh, T. S. (2020). Pengaruh personal selling dan promosi penjualan terhadap efektifitas penjualan ban sepeda motor pt. Mega anugrah mandiri. *Jurnal Bisnis Kolega*.
- Irfanudin, A. M. (2021). Pengaruh Konflik dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart) Wilayah Tigaraksa. *Jurnal Madani: Ilmu Pengetahuan, Teknologi, Dan Humaniora*, 4(1), 12-23.
- Hizbulloh, B., & Widodo, S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian pada Konsumen Alfamart Pasar Prumpung Kabupaten Bogor. *Jurnal Sinergi Manajemen*, 1(1), 8-13.
- Mardianti, N. K., & Rachmawan, A. (2024). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI TOKO BUAH PISANG WARUNG JAI DEPOK. *JEAC: Journal of Economic Academic*, 1(02), 503-512.
- IrawanLubis, M. F., Aslami, N., & Tambunan, K. (2023). Pengaruh Harga, Pelayanan Dan Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cafe Pascho Pematangsiantar. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(2), 872-882.
- Zachra, R. A., Suhud, U., & Fawaiq, M. (2024). Faktor yang Memengaruhi Keputusan Pembelian: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen pada Produk Sneakers di Shopee Live Video Shopping. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Ekonomi*, 2(3), 311-334.
- Utomo, F. H., Rizkiawan, I. K., Khasanah, A. U., & Nuralamsyah, D. (2024). Pengaruh harga, kualitas pelayanan, dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna Po Rosalia Indah. *Journal of Management and Digital Business*, 4(2), 288-300.
- Lestari, B., & Novitaningtyas, I. (2021). Pengaruh Variasi Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang Konsumen pada Coffeerville-Oishi Pan Magelang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 2(3), 150-159.
- Bansaleng, J. M., Sepang, J. L., & Tampenawas, J. L. (2021). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga produk terhadap kepuasan konsumen pengguna kartu xl di manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 9(3).