

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan, Dan Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Bengkel Marjan

Ardi Agung Setiawan¹, Subarjo²

¹Bengkel Marjan

²Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana
Yogyakarta

E-mail Korespondensi: subarjo.umby@gmail.com

Abstrak

Dengan adanya penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kinerja karyawan, dan penetapan harga terhadap kepuasan konsumen Bengkel Marjan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode wawancara, observasi, dan menyebarkan kuisioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif. Dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden yang merupakan konsumen Bengkel Marjan. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen bengkel Marjan, kinerja karyawan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Bengkel Marjan, penetapan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Bengkel Marjan, dan kualitas pelayanan, kinerja karyawan, dan penetapan harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Bengkel Marjan.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan, Penetapan Harga, Kepuasan Konsumen*

Abstract

This research aims to analyze the influence of service quality, employee performance and pricing on customer satisfaction at Bengkel Marjan. This research uses quantitative research using interview, observation and questionnaire methods. The data analysis technique used in this research is descriptive analysis. With a sample size of 100 respondents who were Bengkel Marjan consumers. The results of this research state that service quality does not have a significant effect on customer satisfaction at Bengkel Marjan, employee performance has a positive and significant effect on customer satisfaction at Bengkel Marjan, pricing has a positive and significant effect on customer satisfaction at Bengkel Marjan, and service quality, employee performance, and Simultaneous pricing has a positive and significant influence on customer satisfaction at Bengkel Marjan.

Keywords: *Service Quality, Employee Performance, Pricing, Customer Satisfaction*

PENDAHULUAN

Menurut Bachtiar(2011) menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan perasaan positif pelanggan yang berhubungan dengan produk/jasa selama atau setelah menggunakan jasa atau produk. Menurut Kotler dan Keller(2009:138-139) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang

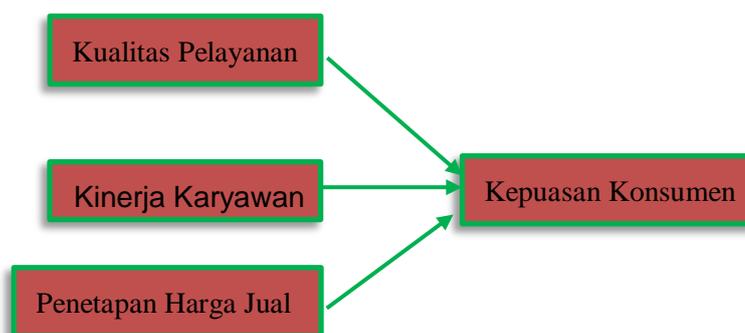
yang timbul karena membandingkan kinerja yang diprespsikan produk atau hasil dengan ekspetasi mereka.

Menurut Tjiptono (2010) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah upaya penyampaian jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Hal ini juga disampaikan oleh peneliti sebelumnya (Chahyani R,dkk.2022) Menyatakan bahwa kualitas pelayanan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Moya Shop Kota Gorontalo. Sedangkan menurut (Tresya Dhita,dkk.2018) Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Menurut(Mangkunegara,2009), Menyatakan bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tnggung jawab yang diberikaan kepadanya. Selain itu menurut(Wibowa,2007), menyatakan bahwa kinerja berasal dari kata performace yang berarti hasil pekerjaan atau prestasi kerja. Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang sebagai karyawan dalam melakukan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan atau sebagai amanah yang diberikan. (Nurhayati Amin,dkk. 2021) kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PDAM Tirta Anoa Kota Kendari. Sedangkan menurut (Khairni Bella,dkk.2022) Kinerja Karyawan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

Harga adalah suatu nilai berupa uang yang dibayarkan oleh konsumen kepada penjual karena adanya sebuah kesepakatan antara kedua belah pihak. Transaksi terjadi oleh kedua belah pihak antra penjual dan pembeli. Seperti konsumen yang datang ke bengkel Marjan membeli sebuah jasa yaitu memperbaiki kendaraannya yang rusak kemudian setelah diperbaiki oleh karyawan bengkel konsumen wajib membayar upah atas jasa tersebut. Menurut (Kurniawati.O,dan Mattekawang.2023) menyatakan bahwa penetapan harga mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Golden Teknik Sidoarjo. Sedangkan menurut (Sinolah,dkk.2022) menyatakan bahwa harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis mengambil penelitian yang berjudul “ Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan, dan Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Bengkel Marjan “.



Gambar 1. Model Penelitian

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

H1 : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen

H2 : Kinerja Karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

Pengaruh Penetapan Harga Jual Terhadap Kepuasan Konsumen

H3 : Penetapan Harga Jual berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode observasi. Populasi penelitian ini terdiri atas 100 orang konsumen Bengkel Marjan. Penelitian ini menggunakan metode *sampling*, sehingga sampel penelitian ini meliputi seluruh konsumen Bengkel Marjan sebanyak 100 orang. Variabel penelitian ini terdiri atas variabel independen meliputi kualitas pelayanan, kinerja karyawan, penetapan harga jual, serta variabel dependen kepuasan konsumen. Teknik analisis data yang digunakan meliputi analisis regresi linear berganda, analisis koefisien determinasi, uji hipotesis parsial t, dan uji hipotesis simultan F.

HASIL PENELITIAN

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda bertujuan untuk mengetahui arah pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini dijelaskan dalam Tabel 4.1 berikut ini.

Tabel 4.1 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	4,427	1,747		2,534	,013		
X1_X2_X3	,087	,091	,093	,948	,346	,651	1,535
	,207	,081	,265	2,561	,012	,591	1,693
	,291	,083	,367	3,493	,001	,573	1,740

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data Primer Diolah (2023)

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda yang ditunjukkan tabel maka diperoleh nilai konstanta (β) sebesar 4,427 serta nilai koefisien regresi yang terstandarisasi untuk variabel budaya organisasi (β_1) sebesar 0,093. variabel komunikasi (β_2) sebesar 0,265. variabel disiplin kerja (β_3) sebesar 0,367.

Hasil persamaan regresi linear berganda di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta β adalah sebesar 4,427
Artinya ketika variabel independent dianggap bernilai konstan, maka nilai pada variabel dependen yaitu keputusan pembelian adalah sebesar konstanta β yaitu 4,427.
2. Nilai koefisien regresi variabel kinerja karyawan (β_2) sebesar 0,265.
Artinya apabila penilaian terhadap variabel komunikasi meningkat sebesar satu satuan maka penilaian terhadap variabel kepuasan konsumen juga akan meningkat sebesar 0,265 satuan. Variabel kinerja karyawan memiliki nilai dan arah pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen.
3. Nilai koefisien regresi variabel penetapan harga jual (β_3) sebesar 0,367.

Artinya apabila penilaian terhadap variabel penetapan harga jual meningkat sebesar satu satuan maka penilaian terhadap variabel kepuasan konsumen juga akan meningkat sebesar 0,367 satuan. Variabel penetapan harga jual memiliki nilai dan arah pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen.

Analisis Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi bertujuan untuk menganalisis besarnya pengaruh variabel budaya organisasi, komunikasi, disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. Berikut Tabel 4.2 menunjukkan hasil analisis koefisien determinasi :

Tabel 4.2 Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.626 ^a	.392	.373	1.33836

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Sumber : Data Primer Diolah (2023)

Dari tabel diatas, dapat kita lihat dari nilai Adjusted R Square adalah sebesar 0,373 atau 37,3%, yang artinya variabel kepuasan konsumen dapat dijelaskan sebesar 37,3% oleh variabel kualitas pelayanan, kinerja karyawan dan penetapan harga. Selisihnya sebesar 62,7% (100% – 37,3%) dijelaskan oleh variabel lain dijelaskan dengan faktor atau variabel lain yang tidak diketahui dan tidak termasuk dalam analisis regresi ini, seperti motivasi, insentif, komunikasi, disiplin kerja, lingkungan kerja dan lain-lain.

Uji Hipotesis Parsial t

Uji t bertujuan untuk menganalisis adanya pengaruh budaya organisasi, komunikasi, disiplin kerja secara individual terhadap kinerja karyawan Trans Studio Mini Maguwo. Berikut Tabel 4.3 menunjukkan hasil uji t.

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.427	1.747		2.534	.013		
	X1	.087	.091	.093	.948	.346	.651	1.535
	X2	.207	.081	.265	2.561	.012	.591	1.693
	X3	.291	.083	.367	3.493	.001	.575	1.740

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data Primer Diolah (2023)

Berdasarkan Tabel 4.3 yang menunjukkan hasil uji hipotesis menggunakan uji t, maka diperoleh hasil interpretasi sebagai berikut :

1. Ho1 diterima dan Ha1 ditolak, dimana nilai t hitung = 0,948 lebih kecil dari nilai t tabel = 1,660 dan nilai signifikansi 0,346 > 0,05. Hasil pengujian hipotesis ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Bengkel Marjan.

2. Ho2 ditolak dan Ha2 diterima, dimana nilai t hitung = 2,561 lebih besar dari nilai t tabel = 1,660 dan nilai signifikansi $0,012 < 0,05$. Hasil pengujian hipotesis ini membuktikan bahwa kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Bengkel Marjan.
3. Ho3 ditolak dan Ha3 diterima, dimana nilai t hitung = 3,493 lebih besar dari nilai t tabel = 1,660 dan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Hasil pengujian hipotesis ini membuktikan bahwa penetapan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Bengkel Marjan.

Uji Hipotesis Simultan F

Uji F bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel budaya organisasi, komunikasi, disiplin kerja secara bersama-sama terhadap variabel kinerja karyawan. Berikut Tabel 4.4 menunjukkan hasil uji hipotesis simultan F.

Tabel 4.4 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	110.794	3	36.931	20.618	.000 ^b
	Residual	171.956	96	1.791		
	Total	282.750	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Sumber : Data Primer Diolah (2023)

Berdasarkan uji F yang ditunjukkan pada tabel 4.19 diatas diperoleh nilai F hitung sebesar 20.618 dan nilai signifikansi $000 < 0,05$. Maka pada pengujian hipotesis pada uji F dinyatakan bahwa Ho4 ditolak dan Ha4 diterima, artinya kualitas pelayanan, kinerja karyawan dan penetapan harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Pengujian hiotesis (H1) didalam penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dengan hasil yang telah diperoleh penulis dengan nilai t hitung = 0,948 lebih kecil dari nilai t tabel = 1,660 dan nilai signifikansi $0,346 > 0,05$ dengan maksud Ho1 diterima dan Ha1 ditolak artinya tidak ada pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen bengkel Marjan. Hal ini tidak sesuai dengan yang disampaikan oleh peneliti sebelumnya (Chahyani R,dkk.2022) Menyatakan bahwa kualitas pelayanan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Moya Shop Kota Gorontalo.

Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen

Pengujian hiotesis (H2) pada penelitian ini membuktikan bahwa kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Bengkel Marjan. Dengan hasil yang diperoleh penulis dengan nilai t hitung = 2,561 lebih besar dari nilai t tabel = 1,660 dan nilai signifikansi $0,012 < 0,05$ Ho2 ditolak dan Ha2 diterima yang artinya ada pengaruh signifikan dari kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen bengkel Marjan. Oleh sebab itu hasil pada variabel kinerja karyawan sesuai dengan penelitian (Nurhayati Amin,dkk. 2021) kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PDAM Tirta Anoa Kota Kendari.

Pengaruh Penetapan Harga Jual Terhadap Kepuasan Konsumen

Hasil pengujian hipotesis (H3) ini membuktikan bahwa penetapan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen nilai t hitung = 3,493 lebih besar dari nilai t tabel = 1,660 dan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$ Ho3 ditolak dan Ha3 diterima yang artinya ada pengaruh yang signifikan dari penetapan harga terhadap kepuasan konsumen bengkel Marjan. Hal ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh (Kurniawati.O,dan Mattekawang.2023) menyatakan bahwa penetapan harga mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Golden Teknik Sidoarjo.

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan, Penetapan Harga Jual Terhadap Kepuasan Konsumen

Pada penelitian ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ nilai tersebut dibawah 0,05 atau signifikansi 5% yang berarti bahwa simultan variabel kualitas pelayanan (X1), kinerja karyawan (X2), dan penetapan harga (X3) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen kepuasan konsumen (Y) artinya semakin baik pelayanan yang diberikan kepada konsumen akan membuat semakin meningkatnya kepuasan konsumen, serta semakin baik kinerja yang dimiliki oleh karyawan akan membuat hasil kerja semakin bagus sehingga konsumen puas, dan selama perusahaan memberikan harga yang pantas dan sesuai maka akan membuat konsumen puas.

SIMPULAN

Dari hasil pembahasan pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut : Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Bengkel Marjan. Kinerja Karyawan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen di Bengkel Marjan. Penetapan Harga Jual berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen di Bengkel Marjan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bachtiar.2011. Analisis Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Mahasiswa dan Memilih Politeknik Sawunggalih Aji Purworejo. *Dinamika Sosial Ekonomi*, Vol. 7, No. 1.
- Fandi Tjiptono, *Manajemen Jasa Edisi Dua*. (Yogyakarta: Andi Offset, 2010), h.243.
- Gofur, Abdul.2019.Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.JRMB Volume 4.No.1.
- Iskandar Ali Alam.Bilqis Ananda Zahra.2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap kepuasan konsumen DM Parcel. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen teknologi* Vol.7 Nomor 3.
- Kotler Philip and Kevin Lane Keller.2009.Manajemen Pemasaran. Dialih bahasakaan oleh Bob Sabran. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Mangkunegara.2009.Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan.Bandung Remaja Rosdakarya.
- Maulana, Syarif Ade.2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI.
- Ramlawati,dkk.2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap kepuasan Nasabah.*Jurnal Of Management* Volume 5 ISSUE 3.
- Wibowo.2007.Manajemen Kinerja.Jakarta:PT.Grafindo Persada
- Kurniawati.O,dan Mattekawang. D.A.2023.Pengaruh penetapan harga, kualitas produk, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Golden Teknik Sidoarjo. *Media Mahardika* Vol.21 No.3 Mei 2023.
- Nurhayati Amin,dkk. 2021. Pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen pada PDAM tirta anoa kota Kendari.*Sigma: Journal of economic and business* Vol.4(2).Desember 2021.
- Sinollah,dkk.2022. Analisis kualitas produk,harga,dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan handpone. *Jurnal of islamic business and*

entrepreneurship Vol.1 No. 1 April 2022.

Dhita Tresya,dkk. 2018. Pengeruh kualitas pelayanan dan kenyamanan terhadap kepuasan konsumen pada perusahaan jasa ojek online go-jek dikota Kediri.Jimek Volume 1 no 2 Desember 2018.

Khairani Bella,dkk.2022. Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan pada UD Mini Top di Medan Johor.Buletin utama teknik vol 18,no 1, September 2022.

Chahyani R,dkk. 2022. Pengeruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada moya shop kota Gorontalo.Jurnal ilmiah manajemen dan bisnis vol 5. no 2. September 2022