



Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bengkel Djody Motor

Djody Julianto Taufik Lukman¹, Uus MD Fadli², Enjang Suherman³

^{1,2} Universitas Buana Perjuangan Karawang

Abstract

Received: 2 Agustus 2024
Revised: 12 Agustus 2024
Accepted: 30 Agustus 2024

This study aims to examine the effect of Price and Service Quality on Customer Satisfaction. This research design uses a quantitative method on the customer population of Djody Motor workshop from August 2022 to December 2022 totaling 134 people with a sample of 100 consumers based on the Slovin formula with an error rate of 5%. Data collection through a Google form questionnaire was processed using SPSS 22.0. The results of the study showed that the effect of price on service quality was 89%, which means it has a very strong and positive relationship, the effect of price on customer satisfaction was 39.3%, service quality on customer satisfaction was 36%, the results of the analysis of price and service quality had a simultaneous effect on customer satisfaction of 53.58%.

Keywords: Price, Service Quality, Customer Satisfaction

(*) Corresponding Author:

¹Mn16.DjodyLukman@mhs.ubpkarawang.ac.id,

²Uus.Fadli@ubpkarawang.ac.id, EnjangSuherman@ubpkarawang.ac.id

How to Cite: Lukman, D. J., Fadli, U., & Suherman, E. (2024). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bengkel Djody Motor. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(15), 804-819. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14176852>

PENDAHULUAN

Perkembangan sarana transportasi bagi masyarakat telah menjadi kebutuhan yang utama mengingat bahwa kendaraan membantu setiap aktivitas yang dilakukan sehari-hari, jumlah pengguna sepeda motor yang terus bertambah secara tidak langsung membutuhkan sarana untuk merawat maupun memperbaiki kendaraannya demi keamanan dan kenyamanan agar tetap layak pakai, bertambahnya usia kendaraan maka diperlukan perawatan dan servis berkala agar kendaraannya bisa bertahan hingga bertahun-tahun atau paling tidak sesuai dengan dengan umur yang telah di prediksi oleh perusahaan yang membuatnya. Kondisi seperti inilah yang harus dimanfaatkan sebagai peluang usaha. Bidang usaha bengkel motor yang akhir-akhir ini berkembang pesat, banyak pelaku bisnis memanfaatkan dengan membuka layanan jasa bengkel motor salah satunya Kota Karawang. Usaha bengkel motor memang menjanjikan, mengingat pengguna sepeda motor semakin banyak jumlahnya. Kebutuhan servis bagi kendaraan sepeda motor menjadi kebutuhan rutin yang harus dilakukan oleh penggunanya. Oleh karena itu, penyedia jasa harus meningkatkan pelayanan yang lebih baik dengan cara menumbuhkan pelanggan yang puas atas jasa yang diberikan (Jumhari et al., 2022).

Salah satu faktor penting yang sangat diperhatikan oleh konsumen adalah harga yang memiliki pengaruh signifikan, karena keuntungan perusahaan tergantung pada datang nya konsumen, harga juga dapat mempengaruhi persepsi



konsumen. Salah satu cara yang dilakukan perusahaan dalam mencapai loyalitas pelanggan adalah dengan memberikan harga yang sesuai kepada pelanggan, murah atau mahalnya suatu produk atau jasa sangat relative sifatnya. Djody Motor merupakan bengkel yang beralamat di Jalan Surotokunto, Kelurahan Adiarsa Timur, Desa Rawagabus Post, Kecamatan Karawang Timur, Kabupaten Karawang, Jasa perbaikan yang disediakan oleh bengkel ini meliputi, servis, servis cvt, tune up, overhaul, bengkel Djody Motor terus berusaha memberikan jasa servis yang terbaik agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang di berikan serta harga yang di tawarkan. Pelanggan yang merasa puas dan sesuai harapan maka akan menjadi pelanggan yang loyal dan kembali melakukan perbaikan, memberikan referensi kepada orang lain untuk melakukan perbaikan di bengkel Djody Motor.

Disisi lain konsumen juga memberikan pendapat pada saat melakukan servis di bengkel Djody Motor mengalami beberapa kendala seperti : (1) Keterlambatan pengerjaan servis, (2) Kurangnya ruang tunggu, (3) Ketersediaan stok spare-part di bengkel, (4) kurangnya tenaga mekanik, (5) adanya permasalahan motor setelah di servis. Dalam beberapa bulan terakhir terdapat berbagai keluhan yang di rasakan oleh pelanggan pada saat melakukan perbaikan kendaraannya.

Tabel 1. Keluhan Pelanggan Bengkel Djody Motor 2022

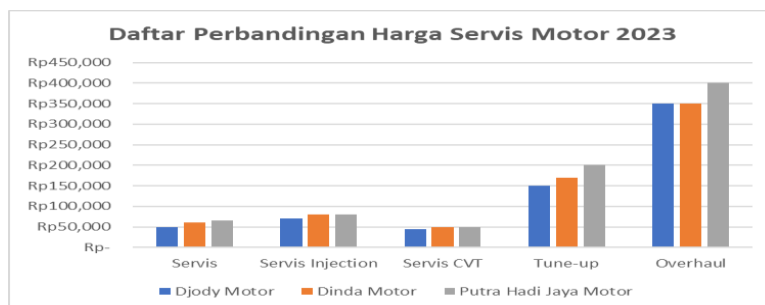
No	Tanggal/bulan/tahun	Keluhan Konsumen
1	11 Agustus 2022	Keterlambatan pengerjaan overhaul
2	23 Agustus 2022	Keterlambatan pengerjaan servis karena stok spare part kosong
3	17 September 2022	Minimnya ruang tunggu membuat konsumen kurang nyaman
4	21 Oktober 2022	Keterlambatan pengerjaan tune up karena motor mengalami problem sehingga harus di lakukan pengecekan ulang
5	25 Oktober 2022	Keterlambatan pengerjaan servis karena kurangnya jumlah mekanik
6	23 November 2022	Keterlambatan pengerjaan karena kurangnya peralatan kerja untuk jenis motor sistem injeksi
7	25 Desember 2022	Keterlambatan pengerjaan overhaul karena stok spare part kosong

Sumber : Djody Motor, 2022

Berdasarkan tabel 1 di atas, memperlihatkan bahwa adanya keluhan yang di rasakan oleh pelanggan bengkel Djody Motor pada periode bulan agustus 2022 s Desember 2022. Jika kondisi tersebut tidak segera diperbaiki maka secara perlahan pelanggan akan meninggalkan dan berganti pada bengkel lain yang mampu memberikan pelayanan dengan baik.

Perbandingan harga yang ditawarkan pada bengkel motor Djody Motor dengan menganalisis perbandingan harga dari usaha bengkel motor lain diantaranya Dinda Motor dan Putra Hadi Jaya Motor yang tertera daftar perbandingan harga servis di bawah ini.

Grafik 1. perbandingan harga servis motor 2023

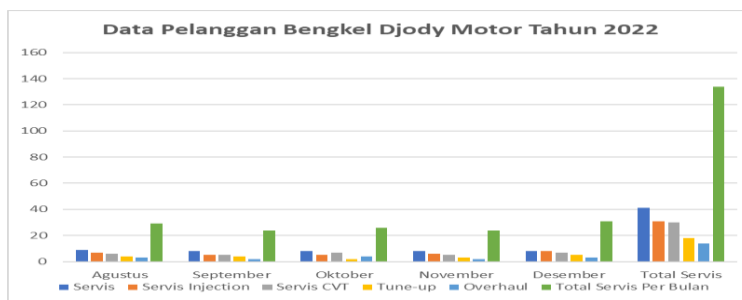


Sumber : Djody Motor, 2023

Beberapa jenis pelayanan jasa perbaikan sepeda motor yang tersedia di bengkel Djody Motor mulai dari servis ringan, *tune up*, overhaul. Harga yang diberikan cukup bersaing, dan terjangkau tidak jauh berbeda dari bengkel lainnya.

Berikut ini data jumlah kunjungan konsumen Bengkel Djody Motor periode 1 Agustus – 31 Desember 2022.

Grafik 2. Data pelanggan bengkel Djody Motor tahun 2022



Sumber : Djody Motor, 2022

Pada gambar di atas terdapat data konsumen dan jenis pelayanan yang disediakan oleh Bengkel Djody Motor ini serta menunjukkan bahwa pelayanan yang paling banyak diminati oleh konsumen adalah servis berkala. Harga, Kualitas Jasa dan Kepuasan Pelanggan adalah hal yang berkesinambungan di mana konsumen akan memperhatikan mengenai kualitas jasa yang mereka dapatkan dan juga harga dimana menurut mereka itu mampu dibandingkan dengan bengkel lainnya, ini yang akhirnya memunculkan rasa puas yang sudah mereka dapatkan dari jasa yang disediakan oleh bengkel.

Penelitian ini akan menguji tentang harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan bengkel Djody motor. Berdasarkan fenomena dan uraian latar belakang masalah tersebut, maka cukup penting untuk dilakukan sebuah penelitian mengenai harga kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Djody Motor”**.

Dalam penelitian ini, penulis menemukan penelitian yang telah dilakukan oleh pihak lain sebagai bahan rujukan dalam mengembangkan materi dalam penelitian ini. Beberapa penelitian sebelumnya adalah:

(1). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Putri Utari (2017), menyatakan bahwa menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel Gowata Sakti Motor. Harga dan kualitas pelayanan merupakan satu kesatuan yang tak terpisahkan dalam sebuah usaha, harga yang diberikan biasanya merupakan cerminan dari kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi kualitas pelayanan biasanya juga diikuti oleh tingginya harga. (2). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Muhamad Jumhari, Eman Sulaeman, Danang Kusnanto (2022), menunjukkan bahwa nilai sig. (0,000) < α (0,05) dan f_{hitung} (45,179) > f_{tabel} (3,09) maka H_0 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh simultan terhadap Kepuasan Konsumen. (3). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Gillya Lumintang, William Agustinus Areros, Lucky Franky Tamengkel (2023), menunjukkan nilai F_{hitung} sebesar 22,140, nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $22,140 > 3,19$ sehingga “Harga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Bengkel Mobil Karunia Motor Kiawa” terbukti benar. (4). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rizky Eka Juliana (2020), menunjukkan nilai pengaruh simultan sebesar 0,262 atau 26,2%. Artinya bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel harga dan kualitas pelayanan sebesar 26,2%. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain sebesar 73,8% (= 1 – 0,262) yang tidak diteliti (ϵ). (5). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nimas Lailia, Sri Suryoko, Saryadi (2012), Berdasarkan hasil penelitian diatas diketahui bahwa menunjukkan hasil yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan, harga dan nilai pelanggan secara bersama – sama terhadap kepuasan pelanggan yang diperoleh dari hasil uji regresi linear sederhana dan uji regresi berganda. Dimana berdasarkan variabel yang mempunyai pengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan yaitu variabel nilai pelanggan yakni sebesar 0,258, selanjutnya variabel kualitas layanan sebesar 0,100, dan terakhir variabel harga sebesar 0,030.

METHODE PENELITIAN

Desain penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang di pergunakan dalam mempelajari pengaruh harga, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dengan melakukan survey pendahuluan pada konsumen yang memakai jasa servis di Bengkel Djody Motor. Populasi dalam penelitian ini diambil dari pelanggan bengkel Djody Motor Karawang dari 1 Agustus – 31 Desember 2022 sebanyak 134 orang pelanggan. Berdasarkan data sebanyak 134 pelanggan, maka perhitungan sampel ini diambil mewakili jumlah populasi yang ada. Sampel yang digunakan berdasarkan rumus *slovin* dengan toleransi kesalahan 5% yaitu sebanyak 100 konsumen yang dibutuhkan untuk dijadikan sampel dalam penelitian ini. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner *google form* dengan memberikan pertanyaan secara online kepada responden, dilakukan uji validitas kepada 30 responden untuk membuktikan valid atau tidaknya suatu pertanyaan dari masing-masing variabel yang digunakan. Jika hasil nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$ dengan taraf signifikan dibawah < 0,05 berdasarkan ketentuan *pearson correlation* dinyatakan valid. Uji Reabilitas dapat mengetahui keandalan dari alat ukur yang digunakan, seperti pada skala *likert* dengan metode *Alpha Cronbach's* suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *Alpha Cronbach's* lebih

dari 0,60. Agar dapat menguji hipotesis dalam penelitian ini, maka peneliti melakukan analisis jalur dengan menggunakan bantuan software SPSS.

Berdasarkan rumus slovin maka dapat diketahui sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{134}{1 + 134 \times (0,05)^2}$$

$$n = 100$$

Karakteristik responden

Berdasarkan karakteristik yang di dapat dari hasil penyebaran kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Tiap responden memiliki karakteristik berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendapatan dan sudah berapa kali menggunakan jasa servis. Profil responden akan di jelaskan pada tabel dibawah ini.

Tabel 2. Karakteristik Responden Bengkel Djody Motor 2023

Profil	Keterangan	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	84	84%
	Perempuan	16	16%
Jumlah		100	100%
Usia	< 20 tahun	51	51%
	20 – 25 tahun	35	35%
	25 – 30 tahun	7	7%
	> 30 tahun	7	7%
Jumlah		100	100%
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	33	33%
	Wirausaha	7	7%
	Karyawan Swasta	56	56%
	Lainnya	4	4%
Jumlah		100	100%
Pendapatan	< 500.000	29	29%
	500.000	17	17%
	1.000.000	8	8%
	1.000.000	33	33%
	2.000.000	13	13%
	2.000.000 – 5.000.000		
	> 5.000.000		
Jumlah		100	100%
Sudah berapa kali menggunakan jasa servis	1 kali	17	17%
	2 kali	13	13%
	>3 kali	70	70%
Jumlah		100	100%

Sumber : Olah data peneliti, 2023

Karakteristik konsumen berdasarkan jenis kelamin sebesar 84% didominasi oleh laki-laki. Berdasarkan usia didominasi oleh usia < 20 tahun sebesar 51%, dikarenakan pelanggan yang melakukan perbaikan sepeda motor didominasi oleh karyawan swasta sebesar 56%, berpendapatan 2.000.000 – 5.000.000 sebesar 33%, dan sudah lebih dari 3 kali menggunakan jasa servis di bengkel Djody Motor sebesar 70%.

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk membuktikan valid atau tidaknya suatu pernyataan kuesioner dari masing-masing variabel yang digunakan. Jika hasil nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$ dengan taraf signifikansi dibawah $< 0,05$ berdasarkan ketentuan *pearson correlation* dinyatakan valid.

Uji validitas harga (X1) dalam memperlihatkan nilai hasil r_{hitung} pada seluruh item pernyataan variabel harga lebih besar dari r_{tabel} , maka dinyatakan valid berdasarkan uji signifikansi 0,05 dengan koefisien korelasi $> 0,361$.

Uji validitas kualitas pelayanan (X2) dalam memperlihatkan nilai hasil r_{hitung} pada seluruh item pernyataan variabel kualitas pelayanan lebih besar dari r_{tabel} , maka dinyatakan valid berdasarkan uji signifikansi 0,05 dengan koefisien korelasi $> 0,361$.

Uji validitas variabel kepuasan pelanggan (Y) dalam memperlihatkan nilai hasil r_{hitung} pada seluruh item pernyataan variabel Kepuasan Pelanggan lebih besar dari r_{tabel} , maka dinyatakan valid berdasarkan uji signifikansi 0,05 dengan koefisien korelasi $> 0,361$.

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif untuk menjelaskan tanggapan responden dari harga jasa servis di jelaskan pada tabel 6, untuk kualitas pelayanan pada tabel 7, dan untuk kepuasan pelanggan pada tabel 8 di bawah ini.

Tabel 6. Harga Jasa Servis

No	Indikator	Total Skor	keterangan
1	Bagaimana tingkat keterjangkauan harga	400	Baik
2	Kesesuaian harga dan daya beli	399	Baik
3	Kesesuaian harga dengan kualitas jasa	405	Baik
4	Kesesuaian harga yang di tawarkan sesuai dengan pelayanan yang di berikan	405	Baik
5	Bagaimana persaingan harga dengan bengkel lain	399	Baik
6	Harga jasa servis yang terjangkau membuat saya ingin berlangganan	419	Baik
7	Harga yang ditawarkan sesuai dengan manfaat yang saya rasakan	403	Baik
8	Kesesuaian harga servis yang di berikan untuk semua kalangan	410	Baik
9	Bagaimana dengan Potongan harga di hari tertentu	428	Sangat Baik
10	Kesesuaian harga dengan hasil servis yang di dapat	400	Baik
11	Anda merasa puas ketika ketika sudah melakukan pembayaran	377	Baik
12	Ketika selesai melakukan servis selalu memberikan nota harga	429	Sangat Baik
13	Kesesuaian harga yang di tawarkan bervariasi sesuai dengan kebutuhan servis pelanggan	412	Baik

14	Bagaimana kesesuaian harga yang ditawarkan dengan harapan pelanggan	437	Sangat Baik
15	kesesuaian estimasi harga sebelum melakukan overhaul	402	Baik
Modus			Baik

Sumber : Olah data peneliti, 2023

Dari tabel 6 diatas dapat diketahui bahwa dari 100 responden dan 15 indikator pertanyaan memiliki keterangan 2 indikator yang sangat baik dan 13 indikator baik, sehingga pada tabel 6 indikator harga servis diatas memiliki modus baik sehingga perlu di pertahankan.

Tabel 7. Kualitas Pelayanan Servis

No	Indikator	Total Skor	Keterangan
1	Bagaimana kelengkapan peralatan kerja	381	Baik
2	Bagaimana mekanik dalam menanggapi keluhan pelanggan	400	Baik
3	Kesesuaian Mekanik dalam melayani	425	Sangat Baik
4	Bagaimana kemampuan mekanik menganalisa kerusakan kendaraan	400	Baik
5	Fasilitas ruang tunggu di lengkapi wifi	349	Baik
6	Kesesuaian pergantian sparepart sesuai dengan kerusakan kendaraan	402	Baik
7	Bagaimana kenyamanan fasilitas ruang tunggu	405	Baik
8	Kesesuaian mekanik dalam menyelesaikan pekerjaan	390	Baik
9	Bagaimana penampilan mekanik	403	Baik
10	Bagaimana Ketepatan waktu dalam pelayanan servis	421	Sangat Baik
11	Kesesuaian informasi yang dibutuhkan pelanggan	416	Baik
12	Bagaimana pengetahuan mekanik tentang sepeda motor	408	Baik
13	Kemudahan dan kecepatan dalam melakukan klaim	414	Baik
14	Memberikan pelayanan yang sama tanpa membeda-bedakan pelanggan	417	Baik
15	Mekanik mengecek kembali kendaraan setelah selesai di servis	406	Baik

Sumber : Olah data peneliti, 2023

Dari tabel 7 diatas dapat diketahui bahwa dari 100 responden dan 15 indikator pertanyaan memiliki 2 keterangan indikator yang sangat baik dan 13 indikator baik, sehingga pada tabel 7 indikator kualitas pelayanan servis diatas memiliki modus baik sehingga perlu di pertahankan.

Tabel 8. Kepuasan Pelanggan Servis

No	Indikator	Total Skor	Keterangan
1	Kesesuaian pelayanan bengkel Djody	419	Baik

	Motor		
2	Bagaimana dengan harga yang di tawarkan	400	Baik
3	Bengkel Djody Motor mempunyai reputasi yang baik	429	Sangat Baik
4	Saya selalu melakukan servis secara rutin di bengkel Djody Motor	425	Sangat Baik
5	Bagaimana mekanik memahami keinginan pelanggan	435	Sangat Baik
6	Memperoleh pengalaman yang baik ketika melakukan perbaikan di bengkel Djody Motor	431	Sangat Baik
7	Kemudahan dengan pembayaran elektronik	443	Sangat Baik
8	Kenyamanan fasilitas ruang tunggu	404	Baik
9	Saya berminat melakukan servis kembali karena harga yang di berikan lebih murah dari bengkel lain	431	Sangat Baik
10	Ketersediaan Sparepart yang cukup lengkap	435	Sangat baik
11	Bengkel Djody Motor memberikan garansi kepada pelanggan setelah melakukan perbaikan	451	Sangat Baik
12	Saya merasa puas dengan hasil tune up bengkel Djody Motor	440	Sangat Baik
13	Lokasi bengkel Djody Motor mudah untuk di jangkau	443	Sangat Baik
14	Kesesuaian Hasil perbaikan atau servis di bengkel Djody Motor sesuai dengan yang di janjian oleh bengkel dan harapan saya	445	Sangat Baik
15	merekomendasikan kepada teman untuk melakukan servis di bengkel Djody Motor	458	Sangat Baik

Sumber : Olah data peneliti, 2023

Dari tabel 8 diatas dapat diketahui bahwa dari 100 responden dan 15 indikator pertanyaan memiliki 12 keterangan indikator yang sangat baik dan 3 indikator baik, sehingga pada tabel 8 indikator kepuasan pelanggan servis diatas memiliki modus sangat baik sehingga perlu di pertahankan.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dapat mengetahui keandalan dari alat ukur yang digunakan, seperti pada skala *likert* dengan metode *Alpha Cronbach's* suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *Alpha Cronbach's* lebih dari 0,60.

Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Alpha Cronbach's</i>	Ket. Hasil
Harga (X ₁)	0,934	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X ₂)	0,938	Nilai Alpha > 0,60

Kepuasan Pelanggan (Y)	0,862	
------------------------	-------	--

Sumber : Pra-penelitian, 2023

Berdasarkan hasil yang tertera pada tabel 9, uji reliabilitas pada variabel harga, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan hasil yang reliabel nilai berdasarkan perhitungan *cronbach's alpha* (α) > 0,60.

RESULTS & DISCUSSION

Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji data yang sudah terkumpul apakah berdistribusi normal atau tidak, pada penelitian ini uji normalitas diukur melalui uji *kolmogorov smirnov*, data dikatakan normal jika memiliki kriteria probabilitas dengan nilai signifikansi > 0,05. Adapun hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

	Harga	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pelanggan
N	100	100	100
Normal Parameters ^a			
Mean	61.09	59.17	63.69
Std. Deviation	10.062	12.196	7.641
Most Extreme Differences			
Absolute	.107	.097	.085
Positive	.083	.097	.072
Negative	-.107	-.086	-.085
Kolmogorov-Smirnov Z	1.069	.972	.846
Asymp. Sig. (2-tailed)	.204	.302	.472

a. Test distribution is Normal.

Tabel 10. Hasil Uji Normalitas

Sumber : Olah data peneliti, 2023

Berdasarkan hasil uji normalitas Kolmogorov-Smirnov nilai signifikan yang tertera pada kolom *Asymp. Sig. (2-tailed)* Variabel harga sebesar 0,204 > 0,05. Variabel kualitas pelayanan sebesar 0,302 > 0,05. Variabel kepuasan pelanggan sebesar 0,472 > 0,05. Berdasarkan tabel diatas nilai signifikan lebih besar dari 0,05 sehingga data berdistribusi normal.

1. Analisis Korelasi

Dalam analisis jalur dapat dihitung besaran pengaruh langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, terlebih dahulu dihitung masing-masing besaran korelasi antara variabel bebas tersebut. Hasil korelasi pada kedua variabel bebas tersebut yaitu harga dan kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel 11 dibawah ini.

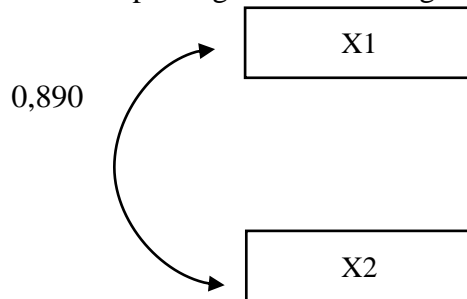
Tabel 11. Analisis Korelasi Harga, Kualitas Pelayanan
Correlations

		Harga	Kualitas Pelayanan
Harga	Pearson Correlation	1	.890**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.890**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Olah data peneliti, 2023

Berdasarkan tabel 11 diatas, menunjukkan hasil korelasi diantara variabel bebas yaitu harga dengan kualitas pelayanan sebesar 0,890 atau 89%. Korelasi tersebut dapat di gambarkan sebagai berikut :



Gambar 2. Hubungan antara variabel bebas X1 dengan X2

Berdasarkan hasil analisis di peroleh besaran korelasi antara variabel bebas yaitu harga (X1) dengan kualitas pelayanan (X2) dapat dinilai sebesar 0,890 atau 89%, dengan demikian memiliki tingkat hubungan sangat kuat dan nilainya positif dikarenakan berada di interval koefisien nilai 0,800 sampai 1,000 yang berarti sangat kuat.

2. *Path Analysis*

Analisis jalur atau *Path Analisis* digunakan dalam penelitian ini karena untuk mengetahui pengaruh secara langsung pada variabel bebas terhadap variabel terikat berdasarkan hasil pengolahan data dengan SPSS , diperoleh koefisien jalur untuk setiap variabel. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 12. Nilai Koefisien Jalur

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	35.649	2.698		13.211	.000
Harga	.245	.094	.393	2.599	.011
Kualitas Pelayanan	.226	.095	.360	2.380	.019

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Olah data peneliti, 2023

Berdasarkan tabel 12 di atas, menunjukkan nilai koefisien jalur antara variabel harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Besaran nilai koefisien jalur variabel harga terhadap variabel kepuasan pelanggan adalah 0,393. Artinya besarnya koefisien jalur tersebut menunjukkan besarnya pengaruh langsung dari variabel Harga terhadap variabel Kepuasan Pelanggan.

Tabel 13. Pengaruh Langsung Dan Tidak Langsung Harga (X1) Terhadap Kepuasan pelanggan (Y)

Variabel	Interpretasi Analisis Jalur	Perhitungan	Besarnya Pengaruh
X ₁	Pengaruh langsung ke Y	$(0,393)^2$	0,1544
	Pengaruh tidak langsung ke Y	$0,393 \times 0,890 \times 0,360$	0,1259
Jumlah			0,2803

Sumber: Pra-Penelitian, 2023

Berdasarkan Tabel 13. terlihat bahwa pengaruh variabel harga terhadap kepuasan pelanggan adalah 0,2803 atau 28,03%.

Besaran pelanggan adalah 0,360. Artinya besarnya koefisien jalur tersebut menunjukkan besarnya pengaruh langsung dari variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pelanggan

Tabel 14. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Variabel	Interpretasi Analisis Jalur	Perhitungan	Besarnya Pengaruh
X ₂	Pengaruh langsung ke Y	$0,360^2$	0,1296
	Pengaruh tidak langsung ke Y	$0,393 \times 0,360 \times 0,890$	0,1259
Jumlah			0,2555

Sumber: Pra-Penelitian, 2023

Berdasarkan tabel 14. terlihat bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah 0,2555 atau 25,55%.

Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut diperoleh kontribusi dari variabel lain sebesar 0,464 atau 46,4%. Artinya bahwa pengaruh variabel lain yang tidak dipakai dalam penelitian ini sebesar 46,4%. Sehingga bentuk persamaan menjadi $Y = 0,393 X_1 + 0,360 X_2 + 0,464 \epsilon$.

Pengaruh simultan Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Tabel 15. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Variabel	Koefisien Jalur	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung		Sub Total Pengaruh
			X ₁	X ₂	
X ₁	0,393	0,1544	---	0,1259	0,2803
X ₂	0,360	0,1296	0,1259	---	0,2555
Total Pengaruh					0,5358

Sumber: Olah data peneliti, 2023

Berdasarkan tabel 15. di atas menunjukkan bahwa total pengaruh variabel harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,5358 atau 53,58%. Artinya bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel harga dan kualitas pelayanan sebesar 53,58%. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain sebesar 46,42% ($= 1 - 0,5358$) yang tidak diteliti (ϵ).

Analisis koefisien Determinasi dipergunakan dalam menentukan seberapa besar pengaruh langsung dan tidak langsung variabel harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel Djody Motor. Hasil analisis ini ditinjau pada tabel dibawah ini.

Tabel 16. Nilai Besaran Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.732 ^a	.536	.527	5.256

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Harga

Sumber : Olah data peneliti, 2023

Berdasarkan tabel 16 di atas, menunjukkan bahwa koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,536 berarti 53,6% variabel Kepuasan Pelanggan (Y) dapat di jelaskan oleh variabel Harga (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) memiliki kontribusi terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 53,6% sedangkan sisanya $1 - 0,536 = 0,464$ atau 46,4 % merupakan kontribusi variabel lain (ϵ) yang tidak di teliti dalam penelitian ini.

3. Uji T

Pengujian hipotesis pengaruh secara parsial antara harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Djody Motor dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 17. Hasil Uji T

Structural	Sig.	A	t hitung	t tabel	Kesimpulan
pyx ₁	0,011	0,05	2,599	1,984	H ₀ ditolak
pyx ₂	0,019	0,05	2,380	1,984	H ₀ ditolak

Sumber: Olah data peneliti, 2023

Berdasarkan tabel 17 diatas menunjukkan bahwa pyx₁ nilai sig. (0,000) < α (0,05) dan t hitung (2,599) > t tabel (1,984) maka Ho tolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa harga secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. pyx₂ nilai sig. (0,000) > α (0,05) dant hitung (2,380) > t tabel (1,984) maka Ho diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

4. Uji F

Pengujian hipotesis secara simultan mengenai penengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di bengkel Djody Motor dapat dilihat pada taabel di bawah ini:

Tabel 20. Hasil Uji FANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3100.217	2	1550.109	56.122	.000 ^b
	Residual	2679.173	97	27.620		
	Total	5779.390	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Harga

Sumber : olah data peneliti, 2023

Berdasarkan tabel 20 diatas menunjukkan bahwa nilai sig. (0,000) < α (0,05) dan F_{hitung} (56,122) > F_{tabel} (3,09) maka H_0 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa harga dan kualitas pelayanan berpengaruh simultan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel Djody Motor.

PEMBAHASAN**1. Karakteristik Responden**

Berdasarkan karakteristik jenis kelamin responden bahwa jenis kelamin laki-laki 84% dan jenis kelamin perempuan 16%, jadi dapat di simpulkan jumlah presentasi konsumen bengkel Djody Motor lebih dominan laki-laki. Lalu berdasarkan jenis pekerjaan pelajar atau mahasiswa sebanyak 33%, Wirausaha 7%, Karyawan swasta 56%, dan lainnya 4%. Lalu berdasarkan karakteristik responden adapun golongan usia yaitu 20 – 25 tahun sebanyak 86 orang dan lebih dari 30 tahun sebanyak 14 orang. Variabel harga memiliki modus baik karena dari 15 indikator pertanyaan memiliki 13 keterangan baik dan 2 sangat baik sehingga perlu dipertahankan. Variabel kualitas pelayanan memiliki modus baik karena dari 15 indikator pertanyaan memiliki 13 keterangan baik dan 2 keterangan sangat baik sehingga perlu dipertahankan. Variabel kepuasan pelanggan memiliki modus Sangat Baik karena dari 15 indikator pertanyaan memiliki 12 keterangan sangat baik dan 3 keterangan baik sehingga perlu di pertahankan.

2. Pengaruh Harga dengan Kualitas Pelayanan

Hubungan Harga dengan Kualitas Pelayanan memiliki nilai korelasi sebesar 0,890 dan memiliki tingkat hubungan yang sangat kuat dan satu arah karena nilainya positif dan berada pada interval 0,80 – 1.000 dengan kategori sangat kuat. Jika salah satu nilai variabel menurun atau meningkat, maka variabel lainnya pun ikut berubah. Penelitian ini di dukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh (Rismawati, 2017). Dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa secara parsial harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

3. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan sebesar 28,03% , dari uji hipotesis menunjukkan bahwa nilai sig. 0,000 nilai tersebut lebih kecil dari 0,05, dan $T_{hitung} 2,599 > T_{tabel} 1,984$ maka H_0 di tolak dengan demikian dapat di simpulkan bahwa Harga secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil ini di dukung oleh hasil penelitian (Quispe, 2023) Nilai $T_{hitung} 3,515 > T_{tabel} 2,011$ dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa Harga berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan sebesar 25,55%. Dari uji hipotesis menunjukkan bahwa nilai sig. 0,000 $> 0,05$ dan $t_{hitung} 2,380 > t_{tabel} 1,984$ maka H_0 di tolak dengan demikian dapat di simpulkan bahwa Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini mendukung hasil penelitian (Jumhari et al., 2022) $T_{hitung}(5,009) > T_{tabel} (1,660)$ maka H_0 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen.

5. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Dari hasil perhitungan penelitian ini di peroleh nilai pengaruh simultan sebesar 0,5358 atau 53,58%. Artinya bahwa kepuasan pelanggan di pengaruhi oleh variabel Harga dan Kepuasan Pelanggan sebesar 53,58%. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain sebesar 46,42% ($= 1 - 0,5358$) yang tidak diteliti (ϵ). Maka dapat di simpulkan H_0 di tolak H_a di terima, dengan demikian dapat di simpulkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan Harga dan Kepuasan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan di Bengkel Djody Motor. Hasil ini di perkuat oleh penelitian penelitian (Gofur, 2019), (Latoki et al., 2018), dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa secara bersama-sama kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian dan hasil analisis yang telah di lakukan mengenai Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada bengkel Djody Motor, maka diperoleh beberapa kesimpulan bahwa adanya hubungan yang positif dan signifikan antara harga dengan kualitas pelayanan pada bengkel Djody Motor. Lalu terdapat pengaruh positif dan signifikan antara harga terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel Djody Motor. Selanjutnya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel Djody Motor dan juga terdapat pengaruh secara bersamaan atau secara simultan antara harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel Djody Motor. Secara keseluruhan hasil penelitian ini menyatakan bahwa adanya pengaruh dan hubungan yang berkesinambungan mengenai harga, kualitas pelayanan dan juga kepuasan pelanggan.

REFERENSI

- Agussalim, S.O., & Jan, A. B. H. (2018). *Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi Online Go-Jek di Manado*. Jurnal EMBA, 6(4), 23188-2327
- Evi Seviah. (2018). *Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kepuasan pelanggan terhadap citra toko (survei pada Toko Sinar Arum fashion-cikarang)*. Skripsi, Universitas Singaperbangsa Karawang : Karawang.
- Gofur, A. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*. 4(1), 37–44.
- Indrasari Meithiana., (2019), *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Pertama. Surabaya: Unitomo Press.
- Jeany, Mauli Siagian (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BPR Artha Prima Perkasa*. Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi, 7(3), 330–341.
- Jumhari, M., Sulaeman, E., & Kusnanto, D. (2022). *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dimasa Pandemi Covid-19 Pada Bengkel Honda Nss Ahass 1838 Karawang*. Jurnal Ekonomi Dan Bisnis E-QIEN, 9(1). <http://stiemuttaqien.ac.id/ojs/index.php/OJS/article/view/284>.
- Juliana, R. E., Nurlenawati, N., & ... (2020). *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Body Repair Abdi Jaya Motor Karawang*. Jurnal Mahasiswa ..., 118–132. <http://journal.ubpkarawang.ac.id/mahasiswa/index.php/JMMA/article/view/77%0Ahttp://journal.ubpkarawang.ac.id/mahasiswa/index.php/JMMA/article/download/77/51>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Prinsip-Prinsip pemasaran* (13 ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2014). *Manajemen Pemasaran*. (A. Maulana & W. Hardani, Reds) (13th ed). Jakarta: ERLANGGA.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2016). *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi 12. Jakarta: Indeks. Kotler dan Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran* (12th ed.). Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip and Lane Keller. (2017). *Marketing Management*, 15th Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc
- Kotler, P. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta: Prenhalindo.
- Lailia, Nimas., Suryoko, Sri., Saryadi. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Servis Bengkel Ahass 0002 Semarang Honda Center*. DIPONEGORO JOURNAL OF SOCIAL AND POLITIC Tahun 2012, Hal. 1-8 <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/1639>.
- Latoki, L., Chalil, H., & Ponirin. (2018). *Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Asuransi Kendaraan Bermotor PT. Asuransi Jasindo (PERSERO) Cabang Palu*. 6(4), 103–114.
- Lumintang, Gillya., Areros, William, Agustinus., Tamengkel, Lucky, Franky. (2023) *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Karunia Kiawa*.

Productivity, Vol. 4 No. 2, 2023 e-ISSN. 2723-0112.

- Nasution, S. L., Limbong, C. H., & Ramadhan, D. A. (2020). *pengaruh kualitas produk, citra merek, kepercayaan, kemudahan, dan harga terhadap keputusan pembelian pada e-commerce shopee (Survei pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Labuhan Batu)*. Ecobisma (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen), 7(1), 43–53. <https://doi.org/10.36987/ecobi.v7i1.1528>
- Quispe, J. (2023). Gillya Lumintang, William Agustinus Aeros, Lucky Franky Tamengkel. *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Karunia Kiawa*, 4(1), 88–100.
- Richard F. Gerson. (2018). *Mengukur Kepuasan Pelanggan (Measuring Customer Satisfaction)*
- Rismawati. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Bamboo Family Massage and Reflexiology Bandung*. 1(2), 48–62.
- Sunyoto, Danang. (2015). *Strategi Pemasaran*. Cetakan pertama. Yogyakarta: CAPS.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2019). *Perilaku Konsumen: Definisi, Domain, Determinan. Strategi Pemasaran Dalam Perspektif Perilaku Konsumen*, 103
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Kepuasan Pelanggan – Konsep, Pengukuran dan Strategi* (A. Diana (ed); 1st ed). Andi OFFSET
- Utari, putri. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Gowata Sakti Motor*. <http://eprints.unm.ac.id/13996/>.