

INTISARI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PT. INTAN PARIWARA BO YOGYA BANTUL)

Widyatarko Adam Mareto
Universitas Mercu Buana Yogyakarta
2021

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Jenis penelitian ini termasuk penelitian survei yang dilaksanakan pada bulan Januari 2021. Populasi dalam penelitian adalah guru yang menjadi pelanggan PT. Intan Pariwara BO Yogya Bantul. Jumlah sampel sebanyak 55 guru, yang diambil menggunakan teknik *accidental sampling*. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan menggunakan regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yang ditunjukkan oleh koefisien regresi sebesar 0,148 dengan nilai t hitung sebesar 2,737 dan nilai signifikansi sebesar $0,008 < 0,05$; (2) Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang ditunjukkan oleh koefisien regresi sebesar 0,678 dengan nilai t-hitung sebesar 6,664 dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$; (3) Secara bersama-sama variabel kualitas pelayanan, dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yang ditunjukkan oleh nilai $F = 36,642$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Angka R^2 (*Adjusted R Square*) didapatkan hasil sebesar 0,569 atau 56,9%. Hal ini berarti secara bersama-sama variabel kualitas pelayanan, dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 56,9% dan sisanya sebesar 43,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Kata kunci : kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan

ABSTRACT

EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION (CASE STUDY PT. INTAN PARIWARA BO YOGYA BANTUL)

Widyatarko Adam Mareto

Mercu Buana University Yogyakarta

2021

This study aims to determine and analyze the effect of service quality and price on customer satisfaction. This type of research is a survey research conducted in January 2021. The population in the study were teachers who were customers of PT. Intan Pariwara BO Yogya Bantul. The number of samples was 55 teachers, which were taken using accidental sampling technique. Data were collected using a questionnaire and analyzed using multiple regression. The results showed that: (1) Service quality has a significant effect on customer satisfaction, as indicated by the regression coefficient of 0.148 with a t value of 2.737 and a significance value of $0.008 < 0.05$; (2) Price has a significant effect on customer satisfaction as indicated by the regression coefficient of 0.678 with a t-count value of 6.664 and a significance value of $0.000 < 0.05$; (3) Together, service quality and price variables have a significant effect on customer satisfaction, which is indicated by the value of $F = 36.642$ with a significance of $0.000 < 0.05$. The R^2 (Adjusted R Square) number is 0.569 or 56.9%. This means that together the variables of service quality and price have an effect on customer satisfaction by 56.9% and the remaining 43.1% are influenced by other variables not examined.

Keywords: service quality, price, and customer satisfaction