

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada LP3I College Langsa

Intan Wulandari, Riandani Rezki Prana

Alumni Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma
Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen
intanom3@gmail.com, riandanirezki@gmail.com

Abstrak, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan pada LP3I College Langsa. Sampel penelitian ini sebanyak 94 orang yang terdiri dari peserta didik TA. 2018-2019. Alat analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada LP3I College Langsa. Secara simultan pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan sebesar 39,8% atau sisanya 60,2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti. Kualitas pelayanan dengan indikator keandalan, ketanggapan dan jaminan (kepastian) rata-rata 18% sampai 26% menjawab setuju dan sangat setuju sedangkan untuk indikator empati dan wujud (bentuk fisik) rata-rata 43% dan 45%. Biaya pendidikan yang ditawarkan LP3I masih belum terjangkau dan fasilitas yang diberikan juga belum sesuai dengan biaya pendidikan dan harapan peserta didik.

Kata kunci:Kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan

Pendahuluan

Banyak pilihan pendidikan non formal di Indonesia saat ini, persaingan diantara mereka untuk merebut pasar sangatlah ketat. Untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian jasa dengan harga bersaing. Konsumen menilai harga sebagai indikator kualitas suatu produk dan pelayanan (jasa). Semakin tinggi harga berarti semakin berkualitas suatu produk atau jasa tersebut. Dengan ketatnya persaingan dalam dunia bisnis, penentuan harga yang tepat juga harus mempertimbangkan fasilitas-fasilitas yang diperoleh oleh konsumen. Fasilitas tersebut sangat berpengaruh karena konsumen biasanya membandingkan hal tersebut dengan pesaing-pesaing lain. Menjadi pilihan para pelanggan yaitu calon peserta didik salah satunya adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas prima yaitu dengan memahami apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh konsumen. Pelayanan yang berkualitas sering dikaitkan dengan sejumlah uang yang diberikan oleh pelanggan atau biasa disebut sebagai harga jual. Semakin besar harga jual maka semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan perlu mendapatkan perhatian besar dari perusahaan, karena kualitas pelayanan berhubungan langsung dengan kelangsungan hidup perusahaan. Pelayanan yang berkualitas akan menciptakan kepuasan konsumen. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan juga akan semakin tinggi.

Penelitian yang dilakukan oleh Primadiawan (2018) dengan judul penelitian *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Po. Eka Studi Kasus pada Pelanggan Bus PO EKA di Yogyakarta* dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan bus PO EKA Yogyakarta, kualitas pelayanan dan harga secara simultan juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan bus PO EKA Yogyakarta. Kualitas pelayanan yang diberikan seperti peduli atas keluhan pelanggan, tetap ramah dan menjaga kesopanan dalam melayani pelanggan. Mengenai harga pelanggan juga dipuaskan dengan pemberian diskon untuk tiket dengan jumlah tertentu. Penelitian lain yang dilakukan oleh Triantoro (2015) dengan judul penelitian *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Kereta Api Menoreh Kelas Ekonomi Studi Kasus Pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang*, hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga memiliki pengaruh secara parsial yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan dan harga secara simultan juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa dengan harga tiket yang mahal sesuai dengan kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan, dengan demikian tingkat kepuasan pelanggan meningkat.

LP3I College Langsa adalah sebuah lembaga pendidikan vokasi yang sudah berdiri sejak bulan Mei tahun 1991 atau sudah berusia 28 tahun. Jumlah karyawan lembaga ini adalah 19 orang yang terdiri dari karyawan tetap dan kontrak dengan jumlah peserta didik sebanyak 123 orang. Selama tiga tahun terakhir tingkat *drop out* peserta didik mencapai lebih dari 10 % pertahun. Berbagai alasan atau penyebab terjadinya *drop out* tersebut. Mulai dari indisipliner, biaya kuliah yang mahal, fasilitas yang kurang memadai, permasalahan keluarga dan lain-lain. Dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan peserta didik sangat membutuhkan pelayanan prima sesuai dengan harapan mereka pada saat awal pendaftaran menjadi peserta didik baru. Harga jual yang ditawarkan oleh LP3I College Langsa adalah harga yang sudah termasuk seluruh fasilitas peserta didik, seperti bahan seragam, buku pegangan, biaya praktek, biaya ujian dan asuransi kecelakaan.

Metode penelitian

Penelitian ini dilakukan pada LP3I College Langsa, yang beralamat di jalan Ahmad Yani, Dusun Gabungan, Gampong Paya Bujok Seulemak Langsa. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Sumber data yang digunakan yaitu data internal dan data eksternal. Data internal yaitu data yang didapat dari tempat penelitian dengan cara membagikan dan mengumpulkan kembali kuesioner kepada peserta didik LP3I College Langsa. Data eksternal adalah data yang didapat dari luar tempat penelitian seperti internet dan perpustakaan.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu studi dokumentasi: pengumpulan data yang dilakukan dengan mencari informasi berdasarkan dokumen-dokumen perusahaan yang berkaitan dengan penelitian. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan dalam bentuk angket yang ditujukan kepada responden yang dijadikan sampel. Observasi

pengamatan dan pencatatan data melalui pengamatan secara langsung di LP3I College Langsa. Populasi dalam penelitian ini adalah peserta didik LP3I College Langsa TA. 2018-2019 yang berjumlah 123 orang. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *randomsampling*. *RandomSampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama kepada setiap anggota yang ada dalam satu populasi untuk dijadikan sampel. Sampel penelitian ini diambil dengan menggunakan teknik Slovin. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif, sedangkan model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda.

Hasil dan Pembahasan

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk melihat ketepatan instrument yang digunakan dalam penelitian. Instrumen dikatakan valid jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Hasil validitas dari setiap instrument variabel penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Validitas instrumen variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Instrumen	Nilai validitas		Kesimpulan
	r hitung	r table	
Kualitas Pelayanan 1	0.635	0.203	Valid
Kualitas Pelayanan 2	0.544		Valid
Kualitas Pelayanan 3	0.802		Valid
Kualitas Pelayanan 4	0.657		Valid
Kualitas Pelayanan 5	0.598		Valid
Kualitas Pealyanan 6	0.502		Valid
Kualitas Pelayanan 7	0.805		Valid
Kualitas Pelayanan 8	0.716		Valid
Kualitas Pelayanan 9	0.501		Valid
Kualitas Pelayanan 10	0.640		Valid

Dari tabel 1 terlihat bahwa hasil pengujian masing-masing instrument variabel kualitas pelayanan (X_1) memiliki r-hitung > 0.203 , dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan instrument pernyataan dari variabel kualitas pelayanan yang digunakan valid.

Tabel 2. Validitas instrumen variabel Harga (X_2)

Instrumen	Nilai validitas		Keterangan
	Nilai r hitung	Nilai r tabel	
Harga 1	0.742	0.203	Valid
Harga 2	0.856		Valid
Harga 3	0.869		Valid
Harga 4	0.735		Valid
Harga 5	0.816		Valid

Dari tabel 2 terlihat bahwa hasil pengujian masing-masing instrument variabel harga (X_2) memiliki nilai r-hitung > 0.203 , dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan instrument pernyataan dari variabel harga yang digunakan valid.

Tabel 3. Uji Validitas instrumen variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Instrumen	Nilai Validitas		Keterangan
	Nilai r hitung	Nilai r tabel	
Kepuasan Pelanggan 1	0.647	0.203	Valid
Kepuasan Pelanggan 2	0.617		Valid
Kepuasan Pelanggan 3	0.377		Valid
Kepuasan Pelanggan 4	0.660		Valid
Kepuasan Pelanggan 5	0.858		Valid
Kepuasan Pelanggan 6	0.760		Valid
Kepuasan Pelanggan 7	0.748		Valid
Kepuasan Pelanggan 8	0.769		Valid

Dari tabel 3 terlihat bahwa hasil pengujian masing-masing instrument variabel kepuasan pelanggan (Y) memiliki nilai r-hitung > 0.203, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan instrument pernyataan dari variabel kepuasan pelanggan yang digunakan valid.

Uji reliabilitas dilakukan untuk menjamin instrument yang digunakan merupakan instrument yang handal, konsisten dan stabil jika digunakan secara berulang-ulang pada waktu yang berbeda-beda. Instrument dikatakan reliabel jika nilai *cronbach alfa* hitung > *cronbach alfa* toleransi (0.6). Hasil pengujian reliabilitas terlihat seperti berikut ini:

Tabel 4. Hasil Reliabilitas Instrumen Penelitian

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,840	Reliabel
Harga	0,861	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,832	Reliabel

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alfa* seluruh variabel lebih besar dari 0.6, maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner penelitian ini dikatakan reliabel.

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada LP3I College Langsa. Berikut ini tabel hasil pengujian regresi linear berganda pada masing-masing variabel, yaitu:

Tabel .5. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12.717	5.234		2.430	.022
Kualitas pelayanan	.345	.161	.369	2.149	.041

Harga	.295	.140	.362	2.109	.044
-------	------	------	------	-------	------

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

Berdasarkan hasil pengujian di atas, maka diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 12,717 + 0,345 X_1 + 0,295 X_2$$

Pada model regresi linear berganda diperoleh nilai konstanta keputusan menginap sebesar 12.717 artinya jika nilai variabel bebas (X_1 dan X_2) nilainya 0, maka variabel terikat (Y) nilainya sebesar 12.717. Koefisien regresi masing-masing variabel bebas bernilai positif, artinya kepuasan pelanggan pada LP3I College Langsa dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan harga.

Pengujian Hipotesis

Koefisien Determinasi (R^2) bertujuan untuk mengukur berapa besar kemampuan variabel bebas dalam menerangkan variabel terikat.

Tabel 6 Hasil Uji koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.631 ^a	.398	.353	3.94812

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

Nilai koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0.398 atau 39.8% menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga mampu menjelaskan variasi yang terjadi tentang kepuasan pelanggan pada LP3I College Langsa, sedangkan sisanya 60.2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

1. Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan (uji F), uji ini dilakukan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara simultan terhadap kepuasan pelanggan, pengujian dilakukan pada tingkat kepercayaan 95% atau tingkat kesalahan $\alpha = 0.05$ (5%), dengan kriteria:

1. Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H_0 diterima, H_3 ditolak, artinya secara simultan penelitian ini tidak pengaruh.
2. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak, H_3 diterima, artinya secara simultan penelitian ini berpengaruh.

7. Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	278.099	2	139.050	8.920	.001 ^b
	Residual	420.867	91	15.588		

Total	698.967	93			
-------	---------	----	--	--	--

- a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan
 b. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa nilai F_{hitung} yaitu 8.920 > dari nilai F_{tabel} yaitu 2.70 dan nilai signifikan 0.001 < dari nilai alpha 0.05. Maka keputusan yang diambil H_0 ditolak H_3 diterima. Dengan diterimanya H_1 menunjukkan bahwa variabel bebas yang terdiri dari kualitas pelayanan (X_1) dan harga (X_2) mampu menjelaskan keragaman variabel terikat (Y). Dengan demikian variabel kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada LP3I College Langsa.

2. Uji Parsial (Uji T)

Uji parsial (Uji t) bertujuan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan, dengan kriteria:

1. Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 diterima, H_1 atau H_2 ditolak, artinya secara parsial penelitian ini tidak berpengaruh;
2. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak, H_1 atau H_2 diterima, artinya secara parsial penelitian ini berpengaruh.

Tabel 8. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	12.717	5.234		2.430	.022
1 Kualitas Pelayanan	.345	.161	.369	2.149	.041
Harga	.295	.140	.362	2.109	.044

- a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa:

1. Nilai t_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan 2.149 > t_{tabel} 1.986 dan nilai signifikan 0.041 < dari alpha 0.05, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, dengan demikian secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan;
2. Nilai t_{hitung} untuk variabel harga 2.109 > t_{tabel} 1.986 dan nilai signifikan 0.044 > dari alpha 0.05, maka H_0 ditolak H_2 diterima, dengan demikian secara parsial variabel harga berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pembahasan

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada kepuasan pelanggan di LP3I College Langsa, ini dibuktikan dengan nilai koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0.398 atau 39.8% menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga mampu menjelaskan variasi yang terjadi tentang kepuasan pelanggan pada LP3I College Langsa, sedangkan sisanya 60.2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada LP3I College Langsa, ini dibuktikan dengan nilai F_{hitung} 8.920 > dari nilai F_{tabel} yaitu 2.70 dan nilai signifikan 0.001 < dari nilai alpha 0.05. Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan dan harga berpengaruh dan signifikan pada kepuasan pelanggan LP3I College Langsa dengan nilai t_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan 2.149 > t_{tabel} 1.986 dan nilai signifikan 0.041 < dari alpha 0.05 dan nilai t_{hitung} untuk variabel harga 2.109 > t_{tabel} 1.986 dan nilai signifikan 0.044 > dari alpha 0.05

DAFTAR PUSTAKA

- Apriyan, D. A., & Sunarti. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo)*. Administrasi Bisnis, 51(2), 1–7. <https://media.neliti.com/media/publications/189804-ID-none.pdf>
- Fauzi, A.R. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Penumpang Di PT. Kereta Api Indonesia (Survei Pada Penumpang KA Argo Parahyangan)* <http://repository.unpas.ac.id/30309/3/BAB%20II.pdf>
- Handayani, T. H (2018) *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia di Kota Solo* http://eprints.ums.ac.id/25945/14/02._NASKAH_PUBLIKASI.pdf
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Prinsip-prinsip Pemasaran* (13th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management* (14th ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Rusiadi, Subiantoro, N., & Hidayat, R. (2016). *Metode Penelitian Manajemen, Akuntansi dan Ekonomi Pembangunan Konsep, Kasus dan Aplikasi SPSS, Eview, Amos, Lisrel* (2nd ed.). Medan: USU Press.
- Sugiyono. (2016). *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis dan Disertasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D (2013:35). *Teori Kuesioner dan Analisis Data untuk Pemasaran dan Prilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Thiofah, I. (2016). *Statistika Pendidikan dan Metode Penelitian Kuantitatif* (2nd ed.). Malang: Madani.
- Triantoro, K., Hadi, S. P., & Suryoko, S. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Kereta Api Menoreh Kelas Ekonomi Studi Kasus Pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang*. Diponegoro Journal Of Social And Political Of Science, 1–10. <https://media.neliti.com/media/publications/187971-ID-pengaruh-kualitas-pelayanan-dan-harga-te.pdf>