

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Dippo 88 Cafe Lubuk Pakam

Sri Tita Wahana¹, Yuni Asri Ningratri²

¹Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma

²Program studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen

srititawahana@gmail.com , ratrie77@yahoo.com

Abstrack

The purpose of this study was to determine whether there is an influence of service quality and price on consumer satisfaction at Dippo 88 Cafe Lubuk Pakam. The sample in this study were 95 people. The sampling technique used accidental sampling, namely the determination of samples based on coincidence, consumers who incidentally / incidentally meet with researchers can be used as samples, if viewed by people who happen to be found suitable as a source of data. Data analysis used Multiple Regression test, hypothesis testing using the coefficient of determination (R^2), partial test (t test) and simultaneous test (F test), while processing data using SPSS20. The results of this study indicate that service quality and price are able to explain its existence to the variable customer satisfaction, in addition partially the quality of service does not affect customer satisfaction, and price has a positive and significant effect on customer satisfaction. While simultaneous service quality and price have a positive and significant effect on customer satisfaction at Dippo 88 Cafe Lubuk Pakam.

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

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Dippo 88 Cafe Lubuk Pakam. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 95 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* yaitu penentuan sampel berdasarkan kebetulan, konsumen yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Analisis data menggunakan uji Regresi Berganda, pengujian hipotesis menggunakan uji koefisien determinasi (R^2), uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji F), sedangkan pengolahan data menggunakan SPSS20. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga mampu menjelaskan keberadaannya terhadap variabel kepuasan konsumen, selain itu secara parsial kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan secara simultan kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Dippo 88 Cafe Lubuk Pakam.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Konsumen*

PENDAHULUAN

Dalam dunia bisnis, konsumen merupakan faktor yang paling penting dalam kelangsungan hidup sebuah perusahaan. Salah satu bisnis yang berkembang pesat dan sangat ketat persaingannya saat ini adalah bisnis dalam bidang kuliner. Persaingan yang semakin ketat tersebut ditandai dengan banyaknya bisnis yang menghasilkan produk dengan jenis yang serupa tetapi pelayanan dan harga yang beraneka ragam. Setiap konsumen pasti

menginginkan pelayanan yang baik dan harga yang terjangkau untuk mencapai sebuah kepuasan. Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kelangsungan hidup perusahaan. Begitu juga dengan harga produk yang ditawarkan. Semakin baik kualitas pelayanan dan semakin terjangkau harga produk, maka konsumen akan merasa puas. Kepuasan konsumen bermanfaat sebagai sarana untuk menghadapi kompetisi di masa yang akan datang. Konsumen yang puas akan kembali melakukan pembelian ulang dan akan merekomendasikan ke orang lain. Hal ini akan menjadi pendapatan yang besar bagi perusahaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Sukmawati (2018) yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Garden Cafe Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta, hasil penelitian menyatakan bahwa secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen, terdapat pengaruh positif dan signifikan harga terhadap kepuasan konsumen, terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan secara simultan terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen *Garden Cafe*. Penelitian yang dilakukan oleh Wijaya (2017) yang berjudul Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy, hasil penelitian menyatakan bahwa secara parsial harga memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas produk memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan. Sedangkan secara simultan harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Penelitian yang dilakukan oleh Tombeng et al (2019) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Raja Oci Manado, hasil penelitian menyatakan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan secara simultan kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian ini dilakukan pada Dippo 88 Cafe Lubuk Pakam, salah satu cafe yang beralamat di Jl. Diponegoro Lubuk Pakam. Setelah peneliti melakukan *survey* dan wawancara singkat pada konsumen Dippo 88 Cafe, peneliti menemukan beberapa masalah yang membuat konsumen merasa kurang puas dengan kualitas pelayanan dan harga Dippo 88 Cafe dibandingkan dengan Cafe lain yang lebih terjangkau dan memuaskan seperti Pos 2 Cafe, Football Cafe, dan cafe lainnya. Seperti pelayanan yang lambat dan kurang sigap, dan harga yang relatif mahal tidak sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Berdasarkan latar belakang permasalahan yang ditemukan peneliti maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Dippo 88 Cafe Lubuk Pakam”.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Dippo 88 Cafe Lubuk Pakam.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Dippo 88 Cafe Lubuk Pakam.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada Dippo 88 Cafe Lubuk Pakam.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Dippo 88 Cafe Lubuk Pakam yang dilaksanakan pada bulan April 2019 sampai bulan Agustus 2019

Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

1. Data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber (Sujarweni, 2018:114). Data primer penelitian ini menggunakan kuesioner.
2. Data sekunder merupakan data yang telah digunakan oleh pihak lain, bukan oleh periset sendiri, untuk tujuan yang lain, hal ini mengandung arti bahwa periset hanya memanfaatkan data yang sudah ada untuk risetnya (Sunyoto, 2018:42). Data sekunder penelitian ini menggunakan buku dan jurnal.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Studi Dokumentasi: pengumpulan data yang dilakukan dengan mencari informasi berdasarkan dokumen-dokumen perusahaan yang berkaitan dengan penelitian.
2. Kuesioner: metode pengumpulan data dengan membuat daftar pertanyaan atau pernyataan dalam bentuk angket yang ditujukan kepada responden yang dijadikan sampel.
3. Observasi: pengamatan data melalui pengamatan secara langsung di Dippo 88 Cafe Lubuk Pakam.

Populasi dan Sampel

Adapun penentuan populasi yang dalam penelitian ini diambil dari rata-rata jumlah transaksi bill dari 17 Mei sampai 15 Juni, yaitu sebanyak 70 transaksi perhari, sehingga jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 2100 orang.

Teknik *sampling* yang digunakan adalah *accidental sampling*. Sampel penelitian ini diambil dengan menggunakan teknik slovin dengan rumus:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n : sampel

N : populasi

e : perkiraan tingkat kesalahan

dengan jumlah populasi 2100 orang dan perkiraan tingkat kesalahan 10% maka didapat jumlah sampel sebanyak 95 orang.

Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif, sedangkan model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda, dengan model persamaan:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan Konsumen

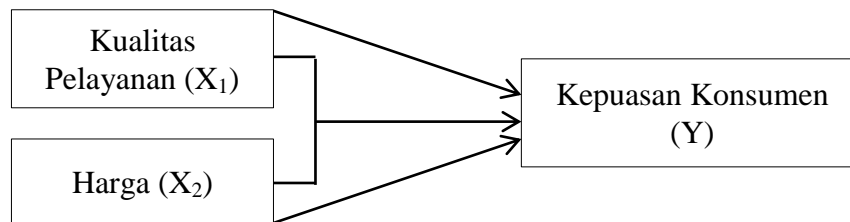
X₁ = Kualitas Pelayanan

X₂ = Harga

- a = Konstanta
b₁ = Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan
b₂ = Koefisien regresi variabel harga
e = *Error of term* (variabel yang tidak diteliti)

Kerangka Berpikir

Pelayanan adalah kegiatan pemenuhan kebutuhan konsumen yang bersifat tidak berwujud. Harga adalah sejumlah uang atau bentuk lain yang digunakan untuk mendapatkan suatu jasa. Minat beli konsumen akan menghasilkan kepuasan. Kepuasan konsumen juga tergantung pada kualitas pelayanan.



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Hipotesis

Formulasi hipotesis penelitian ini yaitu:

H₀ = 0: Kualitas Pelayanan dan harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen;

H₁ ≠ 0: Kualitas Pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan pengertian diatas, maka hipotesis penelitian ini adalah “ada pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Dippo 88 Cafe Lubuk Pakam”.

Pengujian Hipotesis

a. Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) pada intinya mengukur seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Semakin besar nilai koefisien determinasi (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas (X₁ dan X₂) adalah besar terhadap variabel terikat (Y).

b. Uji Parsial (Uji t)

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

1. Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H₀ diterima, H₁, H₂ ditolak, artinya secara parsial penelitian ini tidak berpengaruh;
2. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H₀ ditolak, H₁, H₂ diterima, artinya secara parsial penelitian ini berpengaruh.

c. Uji Simultan (Uji F)

Untuk menguji hipotesis penelitian ini digunakan uji simultan (uji F), uji ini dilakukan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara simultan terhadap kepuasan konsumen, pengujian dilakukan pada tingkat kepercayaan 95% atau tingkat kesalahan $\alpha = 0,05$ (5%), dengan kriteria:

1. Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H₀ diterima, H₃ ditolak, artinya secara simultan penelitian ini tidak berpengaruh;

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

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

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

Tabel 1: Validitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Instrumen	Nilai Validitas		Kesimpulan
	Rhitung	Rtabel	
Kualitas Pelayanan 1	0.412	0,361	Valid
Kualitas Pelayanan 2	0.587		Valid
Kualitas Pelayanan 3	0.609		Valid
Kualitas Pelayanan 4	0.467		Valid
Kualitas Pelayanan 5	0.494		Valid
Kualitas Pelayanan 6	0.625		Valid
Kualitas Pelayanan 7	0.600		Valid
Kualitas Pelayanan 8	0.703		Valid
Kualitas Pelayanan 9	0.439		Valid

Dari tabel 1. terlihat bahwa hasil pengujian masing-masing instrumen variabel kualitas pelayanan (X_1) memiliki nilai $r_{hitung} > 0,361$, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan instrumen pernyataan dari variabel kualitas pelayanan yang digunakan valid.

Tabel 2: Validitas Instrumen Variabel Harga (X_2)

Instrumen	Nilai Validitas		Kesimpulan
	Rhitung	Rtabel	
Harga 1	0.366	0,361	Valid
Harga 2	0.605		Valid
Harga 3	0.706		Valid
Harga 4	0.784		Valid
Harga 5	0.429		Valid

Dari tabel 2. terlihat bahwa hasil pengujian masing-masing instrumen variabel Harga (X_2) memiliki nilai $r_{hitung} > 0,361$, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan instrumen pernyataan dari variabel Harga yang digunakan valid.

Tabel 3: Validitas Instrumen Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Instrumen	Nilai Validitas		Kesimpulan
	Rhitung	Rtabel	
Kepuasan Konsumen 1	0.492	0,361	Valid
Kepuasan Konsumen 2	0.383		Valid
Kepuasan Konsumen 3	0.513		Valid
Kepuasan Konsumen 4	0.438		Valid
Kepuasan Konsumen 5	0.500		Valid
Kepuasan Konsumen 6	0.586		Valid
Kepuasan Konsumen 7	0.507		Valid
Kepuasan Konsumen 8	0.692		Valid
Kepuasan Konsumen 9	0.667		Valid

Kepuasan Konsumen 10	0.673		Valid
Kepuasan Konsumen 11	0.764		Valid
Kepuasan Konsumen 12	0.525		Valid
Kepuasan Konsumen 13	0.673		Valid

Dari tabel 3. terlihat bahwa hasil pengujian masing-masing instrumen variabel Kepuasan Konsumen (Y) memiliki nilai rhitung >0,361, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan instrumen pernyataan dari variabel Kepuasan Konsumen yang digunakan valid.

Uji reliabilitas dilakukan untuk menjamin instrumen yang digunakan merupakan instrumen yang handal, konsisten dan stabil jika digunakan secara berulang-ulang pada waktu yang berbeda.

Tabel 4: Hasil Reliabilitas Instrumen Penelitian

No.	Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alfa</i>	Kesimpulan
1.	Kualitas Pelayanan (X ₁)	0.835	Reliabel
2.	Harga (X ₂)	0.790	Reliabel
3.	Kepuasan Konsumen (Y)	0.881	Reliabel

Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai koefisien *cronbach's alfa* yang diperoleh. Syarat untuk mendapatkan nilai reliabilitas yang konsisten adalah jika nilai *cronbach's alfa* > 0,6. Berdasarkan tabel 4. di atas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai *cronbach's alfa* > 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel ini memiliki nilai reliabilitas yang konsisten.

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Dippo 88 Cafe Lubuk Pakam. Berikut adalah tabel hasil pengujian regresi linier berganda:

Tabel 5: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	42.891	5.409		7.930	.000
	Kualitas Pelayanan	-.054	.123	-.042	-.437	.663
	Harga	.587	.148	.381	3.951	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Dari tabel 5. diatas, maka diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 42,891 - 0,054X_1 + 0,587X_2$$

Pada model regresi linier berganda diperoleh nilai konstanta kepuasan konsumen sebesar 42,891 artinya jika nilai variabel bebas (X₁ dan X₂) nilainya 0, maka variabel terikat (Y) nilainya sebesar 42,891. Koefisien regresi masing-masing variabel bebas yaitu kualitas pelayanan bernilai negatif, artinya kepuasan konsumen pada Dippo 88 Cafe Lubuk Pakam tidak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Sedangkan variabel bebas harga bernilai positif, artinya kepuasan konsumen pada Dippo 88 Cafe Lubuk Pakam dapat dipengaruhi oleh harga.

Pengujian Hipotesis

1. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur berapa besar variabel terikat. Nilai koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel 4.12 dibawah ini:

Tabel 6: Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted Square	Std. Error of the Estimate
1	.386 ^a	.149	.130	4.42973

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

Berdasarkan tabel 6. diatas dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (R Square) yang diperoleh adalah sebesar 0,149 atau 14,9% ini menunjukkan besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan harga mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada kepuasan konsumen di Dippo 88 Cafe, sedangkan sisanya 85,10% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti variabel inovasi, promosi, lokasi dan lain-lain.

2. Uji Parsial (Uji t)

Uji t bertujuan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan (X_1) dan harga (X_2) mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen (Y), dengan kriteria:

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

Tabel 7: Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	42.891	5.409		7.930	.000
Kualitas Pelayanan	-.054	.123	-.042	-.437	.663
Harga	.587	.148	.381	3.951	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Berdasarkan tabel 7. diatas, dapat dilihat bahwa:

1. Nilai t_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan $-0,437 < t_{tabel} 1,661$ dan nilai signifikan $0,663 >$ dari nilai alpha 0,05, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak dengan demikian secara parsial variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen.
2. Nilai t_{hitung} untuk variabel harga $3,951 > t_{tabel} 1,661$ dan nilai signifikan $0,000 <$ dari nilai alpha 0,05, maka H_0 ditolak dan H_2 diterima dengan demikian secara parsial harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
3. Uji Simultan (Uji F)
 Uji simultan (Uji F), uji ini dilakukan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen, 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 berpengaruh;
2. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak, H_3 diterima, artinya secara simultan penelitian ini berpengaruh.

Tabel 8: Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	315.318	2	157.659	8.035	.001 ^b
	Residual	1805.271	92	19.623		
	Total	2120.589	94			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

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

Berdasarkan tabel 8. diatas, dapat dilihat uji F menunjukkan hasil F_{hitung} yang diperoleh sebesar $8,035 > F_{tabel} 2,70$ dan nilai signifikan $0,001 <$ dari nilai alpha $0,05$, maka H_0 ditolak dan H_3 diterima, dengan diterimanya H_3 menunjukkan bahwa variabel bebas yang terdiri dari kualitas pelayanan (X_1) dan harga (X_2) mampu menjelaskan keragaman variabel terikat (Y), dengan demikian secara simultan variabel kualitas pelayanan (X_1) dan harga (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Dippo 88 Cafe Lubuk Pakam.

Pembahasan

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan variabel kualitas pelayanan dan harga mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada kepuasan konsumen pada Dippo 88 Cafe Lubuk Pakam, ini dibuktikan dengan nilai koefisien determinasi (R_2) yang diperoleh sebesar $0,149$ atau $14,9\%$, sedangkan sisanya $85,10\%$ dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti variabel inovasi, promosi, lokasi dan lain-lain.

Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen sedangkan untuk variabel harga secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Sukmawati (2018) yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Garden Cafe Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa secara parsial harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian yang juga searah dengan hasil penelitian Wijaya (2017) yang menyatakan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Selain itu, penelitian ini juga searah dengan hasil penelitian Tombeng et al (2019), hasil penelitiannya menunjukkan bahwa secara parsial harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan konsumen Dippo 88 Cafe Lubuk Pakam. Ini dibuktikan dengan nilai F_{hitung} yang diperoleh sebesar $8,035 > F_{tabel} 2,70$. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sukmawati (2018) yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan

Konsumen Garden Cafe Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta, hasil penelitian menyatakan bahwa secara simultan terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas produk, harga, dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen *Garden Café*. Selain itu, hasil penelitian ini juga searah dengan hasil penelitian Wijaya (2017) menyatakan bahwa secara simultan kualitas pelayanan dan harga berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini juga searah dengan hasil penelitian Tombeng et al (2019) menyatakan bahwa secara simultan kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Sunyoto, D. (2018). *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS.
- Sujarweni, W. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. Yogyakarta: PUSTAKABARUPRESS.
- Sukmawati, R. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Garden Cafe Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta*. (4), 130–142.
- Tombeng, B., Roring, F., & Rumokoy, F. S. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Raja Oci Manado*. 7(1), 891–900.
- Wijaya, C. V. (2017). *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy*. 5(1).