

# **PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA KARTU TELKOMSEL DI COUNTER 5758 GIRIREJO KABUPATEN PURWOREJO**

**Ayu Retno Putri Lestari**

Pendidikan Ekonomi, FKIP

Universitas Muhammadiyah Purworejo

[ayuretnoputtrilestari@gmail.com](mailto:ayuretnoputtrilestari@gmail.com)

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang positif dan signifikan antara harga, kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan secara simultan maupun secara parsial. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pelanggan kartu telkomsel. Sampel penelitian berjumlah 100 pelanggan, metode pengumpulan data menggunakan penyebaran kuesioner. Analisis data menggunakan analisis deskriptif dan kuantitatif. Hasil analisis deskriptif disimpulkan harga dinyatakan tinggi dengan persentase 79% yaitu dengan internal >40. Kualitas produk dinyatakan tinggi dengan persentase 76%. Kualitas layanan tinggi dengan persentase 78%. Dan kepuasan pelanggan dinyatakan tinggi dengan persentase 78%.

Hasil analisis kuantitatif disimpulkan ada pengaruh yang positif dan signifikan antara harga dengan kepuasan pelanggan sebesar 79% ( $r = 0,081$ ;  $t_{hitung} = 798$ ;  $sig \leq 0,05$ ). pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas produk dengan kepuasan pelanggan sebesar 76% ( $r = 0,234$ ;  $t_{hitung} = 2,362$ ;  $sig \leq 0,05$ ), pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan sebesar 78% ( $r = 0,093$ ;  $t_{hitung} = 911$ ;  $sig \leq 0,05$ ). Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara harga, kualitas produk dan kualitas layanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan sebesar 54,80% ( $R = 0,741$ ;  $F_{hitung} 38,863$ ;  $sig \leq 0,05$  dan sisanya 45,20% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Persamaan regresi  $Y = 12,526 + 0,158 X_1 + 0,476 X_2 + 0,086 X_3$ . Terdapat sumbangan secara bersama-sama maupun sendiri-sendiri dari harga, kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna kartu telkomsel di Counter 5758 Girirejo Kabupaten Purworejo.

**Kata kunci: Harga, Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan**

## **A. PENDAHULUAN**

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi pada saat ini berkembang dengan pesat. Pada saat ini kebutuhan alat komunikasi telepon seluler ini perlahan-lahan berubah menjadi kepentingan primer. Keadaan ini

menciptakan peluang besar dalam bidang industri kartu seluler. Perusahaan perlu menarik minat pelanggan untuk menghasilkan produk yang sesuai dengan harapan untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan Pelanggan menurut Rambat Lupiyoadi (2013: 228) adalah “tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan”. Dalam proses pencapaian kepuasan pelanggan ada beberapa faktor yaitu harga. Menurut Nur Laely (2016: 61-74) menjelaskan bahwa “Harga adalah nilai tukar yang bisa disamakan dengan uang atau barang lain untuk manfaat yang diperoleh dari suatu barang atau jasa bagi seorang atau kelompok pada waktu tertentu dan tempat tertentu”. Keberhasilan harga yang sesuai dengan harapan akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Ada juga pengaruh kualitas produk juga mempengaruhi kepuasan pelanggan. Menurut Novi. W.W (2016: 23-28) bahwa “Kualitas produk merupakan kemampuan sebuah produk dan memperagakan fungsinya, hal itu termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian dan reparasi produk juga atribut produk lainnya”. Dengan adanya kualitas produk yang sesuai harapan pelanggan itu menjadi juga merupakan faktor utama mencapai kepuasan pelanggan.

Selain itu, kualitas layanan juga mempengaruhi kepuasan pelanggan. Menurut Fandy Tjiptono (2013: 331) bahwa “Kualitas layanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen”. Dengan adanya kualitas layanan yang baik itu merupakan kunci sukses bagi suatu perusahaan. Dengan demikian pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas layanan memegang peranan yang sangat penting untuk tercapainya kepuasan pelanggan.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah: “apakah ada pengaruh yang positif dan signifikan antara harga, kualitas produk, dan kualitas layanan secara individu maupun bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan pengguna kartu telkomsel di Counter 5758 Girirejo Kabupaten Purworejo.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang positif dan signifikan antara harga, kualitas produk dan kualitas layanan secara individu maupun bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan pengguna kartu telkomsel di Counter 5758 Girirejo Kabupaten Purworejo.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang terdahulu yaitu penelitian yang dilakukan oleh Novi Wahyu Worodiyanti dengan judul pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di Elladerma Skincare Malang menyimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas produk, harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di Elladerma Skincare Malang.

#### **B. Metode Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Counter 5758 Girirejo Kabupaten Purworejo. Waktu penelitian bulai Mei 2018 sampai dengan Juli 2018, populasi semua pelanggan pengguna kartu telkomsel, dan jumlah sampel 100 orang pelanggan kartu telkomsel. Metode pengumpulan data dengan menggunakan metode angket.

Dengan menganalisis data, penulis menggunakan analisis kuantitatif menggunakan analisis regresi ganda. Uji hipotesis menggunakan uji t dan uji F.

### C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis kuantitatif diperoleh hasil sebagai berikut:

#### 1. Analisis Regresi Ganda

**Tabel 1 Hasil Coefficients Regresi**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	12.526	3.702		3.383	.001			
X1	.158	.198	.179	.798	.427	.718	.081	.055
X2	.476	.202	.530	2.362	.020	.735	.234	.162
X3	.086	.094	.072	.911	.364	.416	.093	.063

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil pengolahan data tabel 1, maka dapat disusun persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = 12,526 + 0,158 X_1 + 0,476 X_2 + 0,086 X_3$$

Artinya : (a) jika  $X_1$  dan  $X_2$  masing-masing 0, maka  $Y = 12,526$ ; (b) jika  $X_1$  baik akan menyebabkan peningkatan sebesar 0,158 satuan; (c) jika  $X_2$  baik akan menyebabkan peningkatan sebesar 0,476 satuan. (d) jika  $X_3$  baik akan menyebabkan peningkatan sebesar 0,086 satuan.

#### 2. Hasil Uji t

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 1, maka dapat disusun Uji t sebagai berikut:

- a. Besarnya  $t_{hitung} = 798$  dengan dengan sig  $4,27 < 0,05$  maka dapat dikatakan signifikan, berarti harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Besarnya pengaruh sebesar 65,61%.

- b. Besarnya  $t_{hitung} = 2,362$  dengan dengan sig  $0,20 < 0,05$  maka dapat dikatakan signifikan, berarti harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Besarnya pengaruh sebesar 5,40%.
- c. Besarnya  $t_{hitung} = 911$  dengan dengan sig  $3,64 < 0,05$  maka dapat dikatakan signifika, berarti harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Besarnya pengaruh sebesar 86,49%.

### 3. Korelasi Ganda

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.741 <sup>a</sup>	.548	.534	3.252	.548	38.864	3	96	.000

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

Berdasarkan hasil analisis diatas, diperoleh koefisien ganda (R) = 0,741 sehingga diperoleh koefisien determinasi ganda  $(R)^2 = 0,548$ . Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa harga, kualitas produk dan kualitas layanan secara bersama-sama memberi pengaruh yang positif dan signifikan sebesar 54,80% terhadap kepuasan pelanggan Pengguna Kartu Telkomsel di Counter 5758 Girirejo, sedangkan 45,20% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

## 4. Uji F

Tabel 2 Hasil Uji F

ANOVA<sup>b</sup>

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1232.778	3	410.926	38.864	.000 <sup>a</sup>
Residual	1015.062	96	10.574		
Total	2247.840	99			

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

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil uji F lihat tabel 2 diatas, diperoleh nilai koefisien korelasi  $R = 0,741$ ,  $F_{hitung} = 38,864$ ,  $sig = 0,000 < 0,05$  dan diperoleh koefisien determinan  $R^2 = 0,534$ . Sehingga dapat dikatakan bahwa harga, kualitas produk, dan kualitas layanan secara bersama-sama member pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

#### D. SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan adalah ada pengaruh positif dan signifikan baik secara sendiri maupun bersama-sama antara harga, kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna kartu telkomsel di Counter 5758 Girirejo Kabupaten Purworejo.

Saran yang dapat diberikan sebagai berikut : (1) Bagi perusahaan dengan memperhatikan hasil analisis dari penelitian ini sebelumnya, maka saran-saran yang diberikan kepada Counter 5758 Desa Girirejo yaitu selalu memperhatikan naik turunnya harga kartu telkomsel sehingga mendapatkan kepuasan pelanggan yang lebih baik. (2) Perusahaan diharapkan selalu memperhatikan kualitas produk baik dari segi kemasan maupun mutu sehingga pelanggan kartu

telkomsel sehingga pelanggan tetap setia dan kembali membeli kartu telkomsel di Counter 5758. (3) Perusahaan diharapkan selalu mengutamakan kualitas layanan baik dari penampilan maupun bahasa sehingga pelanggan kartu telkomsel yang berkunjung di Counter 5758 selalu merasa nyaman dan senang atas pelayanan yang memuaskan agar mendapatkan kepuasan pelanggan yang diinginkan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Fandy Tjiptono. 2010. *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumega.
- Novi, Wahyu.Worodiyanti. 2016. Edisi Yudisium. “*Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan di Elladerma Skin Care Malang*”. Jurnal Pendidikan Tata Rias, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya,05, 23-28.
- Nur Laely, 2016. “*Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pada PT. Telkomsel di Kota Kediri*”. Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen, 3, 61-74.
- Rambat Lupiyoadi. 2013. *Manajemen Pemasaran. Salemba Empat*

