

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI CARL'S JR CENTRAL PARK

Mellinda Nurwati¹, Mutmainnah²

¹Universitas Pamulang

²Universitas Pamulang

¹mellindanurwati06@gmail.com, ²dosen01720@unpam.ac.id

Info aKata kunci:

Harga; Kualitas Pelayanan;
Kepuasan Konsumen

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Carl's Jr Central Park baik secara parsial maupun secara simultan. Metode yang digunakan adalah metode asosiatif. Dalam pengambilan sample digunakan rumus Slovin dan diperoleh 100 responden. Analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi, analisis koefisien determinasi dan uji hipotesis. Hasil penelitian ini adalah Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan persamaan regresi $Y = 14,832 + 0,429X1 + 0,225X2$. Nilai koefisien determinasi sebesar sebesar 0,256 dengan pengaruh 25,6 % sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain. Uji hipotesis diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $(18,005 > 3,09)$. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_3 diterima. Artinya terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Carl's Jr Central Park.

Keywords :

Price; Service Quality;
Customer Satisfaction

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of price and service quality on customer satisfaction at Carl's Jr Central Park both partially and simultaneously. The method used is the associative method. In sampling, the Slovin formula was used and 100 respondents were obtained. Data analysis used validity tests, reliability tests, classical assumption tests, regression analysis, determination coefficient analysis and hypothesis testing. The results of this study are that Price and Service Quality have a significant effect on customer satisfaction with the regression equation $Y = 14,832 + 0,429X1 + 0,225X2$. The determination coefficient value is 0.256 with an influence of 25.6% while the rest is influenced by other factors. Hypothesis testing obtained a calculated F value $> F$ table or $(18.005 > 3.09)$. Thus H_0 is rejected and H_3 is accepted. This means that there is a significant simultaneous influence between price and service quality on customer satisfaction at Carl's Jr Central Park.



©2024 Penulis. Diterbitkan oleh Rasional Filosofia Logika Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi CC BY NC (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

PENDAHULUAN

Sektor makanan dan minuman terus berkembang seiring dengan kemajuan teknologi saat ini. Restoran adalah perusahaan jasa makanan yang sukses dimana menjual makanan dan minuman kepada para lajang dan pesta kecil adalah aktivitas utamanya. Namun seiring dengan berkembangnya gaya hidup di masyarakat, restoran mengalami perubahan konsep, salah satunya mejadi restoran siap saji.

Pelaku usaha di industri makanan dan minuman perlu memperhatikan bagaimana perilaku pangsa pasarnya agar dapat mengoptimalkan pendapatan perusahaannya. Hal ini dapat dicapai dengan menawarkan produk berkualitas tinggi dan menerapkan berbagai taktik, seperti menciptakan produk baru dengan harga bersaing. Harga merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi konsumen untuk membeli suatu barang atau jasa yang diinginkan. Biaya yang rendah atau murah berfungsi sebagai stimulan untuk meningkatkan efektivitas pemasaran. Penetapan harga mempengaruhi pilihan yang dibuat konsumen saat melakukan pembelian.

Bisnis menginginkan layanan terbaik untuk membangun hubungan saling percaya dengan merek dan memastikan bahwa mereka dapat mengandalkan produk perusahaan. Pelanggan dapat mengatasi kesulitan mereka dengan aman dan efektif dengan bantuan barang berkualitas. Melalui PT Tiara Marga Trakindo (TMT), Grup Trakindo membeli Carl's Jr. Ketika Perseron melihat sektor ritel Indonesia masih berkembang, TMT memutuskan untuk melakukan diversifikasi dan memasuki industri ritel pada tahun 2013 dengan mendirikan kelompok usaha ritel Mahadya. Permasalahan yang dihadapi adalah menjamurnya rantai makanan cepat saji yang menyediakan berbagai macam produk dengan harga bersaing. Carl's Jr. berupaya menarik dan mempertahankan pelanggan dalam skenario ini. Carl's

Jr. mencari cara untuk meningkatkan kepuasan pelanggan karena mereka menyadari peran penting yang dimainkan konsumen dan dampak kebahagiaan mereka terhadap kesuksesan bisnis.

Adapun penjualan dari Carl’s Jr yang khususnya di Central Park pada tahun 2022 dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1
Penjualan Carl’s Jr Central Park 2018-2023

Tahun	Target Penjualan	Hasil Penjualan
2018	Rp.11.000.000.00	Rp. 12.725.679.061
2019	Rp.12.000.000.000	Rp. 10.977.890.571
2020	Rp. 12.000.000.000	Rp. 6.967.690.732
2021	Rp. 11.000.000.000	Rp. 8.467.090.670
2022	Rp.10.500.000.000	Rp.9.610.579.690
2023	Rp.11.000.000.000	Rp.7.959.199.743

Sumber: Manager Carl’s Jr Central Park

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat perkembangan penjualan Carl’s Jr cabang Central Park Jakarta Barat selama lima tahun terakhir mengalami naik dan turun tiap tahun. Sedangkan target penjualan Carl’s Jr dihitung berdasarkan value penjualan pertahun.

Burger King, Wendy’s dan Carl’s Jr yang sama mengeluarkan produk burger dan ayam. Terdapat persaingan yang ketat baik dalam harga maupun kualitas layanan, sehingga pemasar harus mampu menawarkan layanan sebaik mungkin, melekat di benak pelanggan, dan membebaskan biaya yang mampu mereka bayar. Berikut perbandingan harga Carl’s Jr, Burger King dan Wendy’s.

Tabel 2
Harga dan Varian menu Carl’s Jr

Varian Burger & Ayam Carl’s Jr favorit	Harga
Combo Cheese Burger, Fies & Drink	Rp. 43.000
Combo California Classic, Fries & Drink	Rp. 52.000
Combo Medium Western Beefbac Cheeseburger, Fries + Drink	Rp.79.000
Combo Portobello Mushroom, Fries & Drink	Rp.83.000
Combo Medium Memphis BBQ Burger, Fries & Burger	Rp.91.000
Combo Medium Crispy Chicken	Rp.60.000
Combo Rice Chicken Sambal Bawang 2 pcs	Rp52.000 (promo Rp44.000)
Combo Rice CJ Chicken 2 pcs	Rp49.000 (promo Rp40.000)
Chicken Box 5	Rp95.000 (promo Rp89.000)
Family Box Mix	Rp.130.000

Sumber : Menu Carl’s Jr Indonesia 2023

Tabel 3
Harga dan Varian Menu Burger King

Varian Burger & Ayam Burger King	Harga
King Deals Whopper Jr.	Rp.45.454
King Jr. Cheeseburger Meal	Rp.31.818
King Deals King Chicken Burger	Rp.27.727
Single Mushroom Swiss Burger	RP.52.273
Double BBQ Rasher Burger	Rp.55.454
Plant Based Whopper Meal	Rp.68.636
King Deals (Ayam + Nasi+ The Original)	Rp.25.000
Paket 2 ayam + nasi+ minum	Rp.45.000

Sumber : Menu Burger King Central Park 2023

Tabel 4
Harga dan Varian Menu Wendy's

Varian Burger dan Ayam Wendy's	Harga
Single Beef Burger	Rp.31.818
Beef Burger Deluxe	Rp.26.364
Beef Spaghetti	Rp.38.500
CheeseBurger	Rp.26.364
Single Premium Beef Burger	Rp.39.091
1 Potong Fried Chicken + Nasi + The Botol Sosro	Rp.25.455
2 Potong Fried Chicken Nasi + The Botol 250 MI	Rp.35.455
My Wendy's Feast 1 (5pcs chicken, 3pcs extra wrapped rice dan 3 botol teh sosro)	Rp.100.000

Sumber: Menu Wendy's Central Park 2023

Berdasarkan data harga dapat dilihat bahwa harga yang ditawarkan Carl's Jr cabang Central Park lebih mahal dari harga pesaing yaitu Burger King dan Wendy's.

Pelanggan lebih cenderung memilih makanan berkualitas lebih tinggi dengan harga lebih rendah karena persaingan harga yang ketat dari restoran pesaing. Pelanggan tidak akan membeli jika mereka yakin bahwa harga lebih berharga dibandingkan produknya. Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas pelayanan jika konsumen menerima tingkat layanan yang dibutuhkan, mereka akan puas. Dengan cara ini, tingkat layanan terus ditingkatkan untuk memenuhi harapan pelanggan dan menjamin kepuasan mereka. Carl's Jr terus membuat konsumennya nyaman dengan apa yang diberikan, Carl's Jr membuat program untuk setiap konsumen untuk mengisi survey setelah melakukan transaksi. Permasalahan yang terjadi di Carl's Jr Central Park tentang kualitas pelayanan yang masih kurang optimal. Senyuman yang jarang diberikan kepada konsumen yang berbelanja dan banyaknya komplain konsumen tentang harga yang tidak sesuai dengan ekspektasi.

Berikut data keluhan pelayanan dengan menggunakan aspek pelayanan dan Tindakan survey dari SMG di Carl's Jr.

Tabel 4
Aspek Pelayanan Carl's Jr Central Park

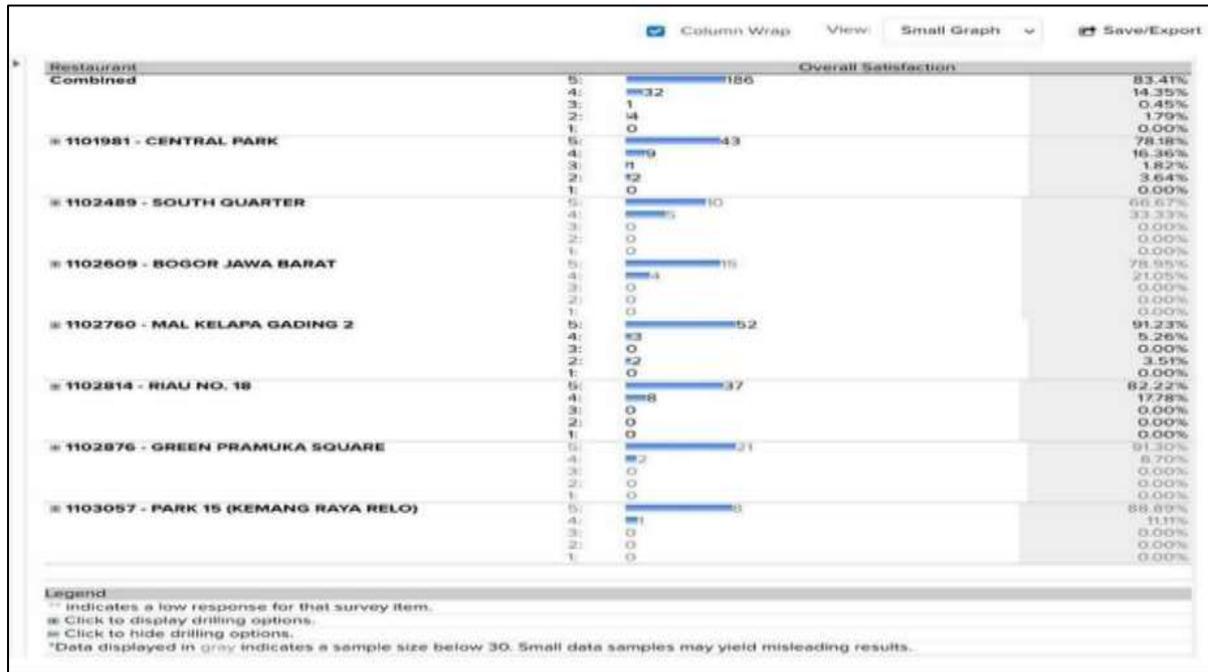
Aspek Pelayanan	Bentuk Pelayanan	Kondisi Real
Bukti Fisik	Area dining atau area makan di tempat	Kurangnya meja atau kursi membuat konsumen menunggu
	Fasilitas fisik lainnya rapi dan teratur	Kurang bersih untuk tempat refill dan refill saus yang tidak tersedia
	Peralatan yang digunakan	Sering terjadinya sistem POS kasir dan POS center post terkendala offline
Kehandalan	Pelayanan yang segera	Banyaknya antrian di kasir konsumen jadi menunggu lama
	Penanganan Komplain	Komplain dari konsumen sebagian hanya disimpan menjadi feedback tapi tidak di berikan solusi
	Memuaskan Konsumen	Adanya konsumen yang kurang puas
Daya Tanggap	Membantu Konsumen	Team kurang aktif menanyakan apa yang bisa dibantu kepada konsumen
	Memahami keinginan konsumen	Kurangnya akses saran dan kritik oleh konsumen yang tidak dapat menyampaikan keinginannya
	Tidak membiarkan konsumen menunggu lama	Team membuat konsumen terlalu menunggu lama dan pesannya.
Asuransi /Jaminan	Memiliki pengetahuan yang luas terkait dengan produk	Kurangnya pengetahuan team yang tidak mengerti terkait produk dan prosedur pelayanan sesuai sop
	Informasi yang di sampaikan dapat dipercaya	Sering terjadi kasir atau team lain menyampaikan informasi berbeda

Aspek Pelayanan	Bentuk Pelayanan	Kondisi Real
	Sabar, ramah dan sopan dalam melayani konsumen	Kurangnya team yang memberikan sapaan, kurang sabar, dan tidak senyum kepada konsumen
Empati	Memiliki kemampuan komunikasi yang baik	Sering terjadi team sulit menyampaikan informasi kepada konsumen
	Perhatian Pribadi	Banyak team yang memberikan pelayanan tidak ramah dan senyum

Sumber: Data diolah peneliti (2023)

Dari data aspek kualitas pelayanan diatas kurangnya dari segi pelayanan yang membuat konsumen kecewa atau tidak ingin Kembali dikarenakan oleh pelayanan itu tersendiri.

Gambar 1
Data Survey dari SMG di Carl's Jr



Sumber: Manager Carl's Jr Central Park

Dari daftar tabel survey SMG tersebut terlihat Carl's Jr Central Park mendapatkan 79,17% untuk kualitas pelayannya. Dapat diartikan kualitas pelayanan dari Carl's Jr Central Park masih dirasakan kurang baik. Berdasarkan Data diatas maka perusahaan perlu melakukan peningkatan kuliatis pelayanannya karena hal inilah yang juga disadari oleh Carl's Jr Central Park merupakan komponen penting dalam upaya menciptakan minat beli pelanggan. Harga dan kualitas layanan yang diinginkan pelanggan dapat digunakan untuk mengukur tingkat kebahagiaan mereka. Pelanggan akan mempercayai bisnis ini karena layanan berkualitas tinggi akan sangat penting dalam menarik sejumlah besar klien (loyalitas).

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Carl's Jr Central Park".

KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS
Manajemen

Menurut Robbins dan Coulter (2016:8) "Manajemen melibatkan koordinasi dan mengawasi aktivitas keerja lainnya sehingga kegiatan mereka selesai dengan efektif dan efisien". Sedangkan menurut Hery (2019:7) "Manajemen adalah apa yang dilakukan oleh manajer." Dengan kata lain, manajemen merupakan proses mengkoordinir kegiatan pekerjaan secara efisien dan efektif dengan melalui orang lain. Maksud dari proses yaitu menggambarkan fungsi-fungsi yang sedang berjalan atau kegiatan utama yang dilakukan oleh manajer, yaitu menggambarkan fungsi-fungsi yang sedang berjalan

atau kegiatan utama yang dilakukan oleh manajer, yaitu mulai dari merencanakan, mengorganisir, memimpin, hingga mengendalikan.

Manajemen Pemasaran

Menurut Kotler dan Armstrong (2019:27) “Pemasaran adalah proses dimana perusahaan menciptakan nilai untuk pelanggan dan membangun hubungan pelanggan yang kuat guna untuk meningkatkan nilai dari pelanggan di kemudian hari”.

Harga

Menurut Kotler dan Amstrong (2019:151) “Harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu barang atau jasa atau jumlah dari nilai uang yang ditukar konsumen atas manfaat - manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut”.

Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2020:59) “Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen”.

Kepuasan Konsumen

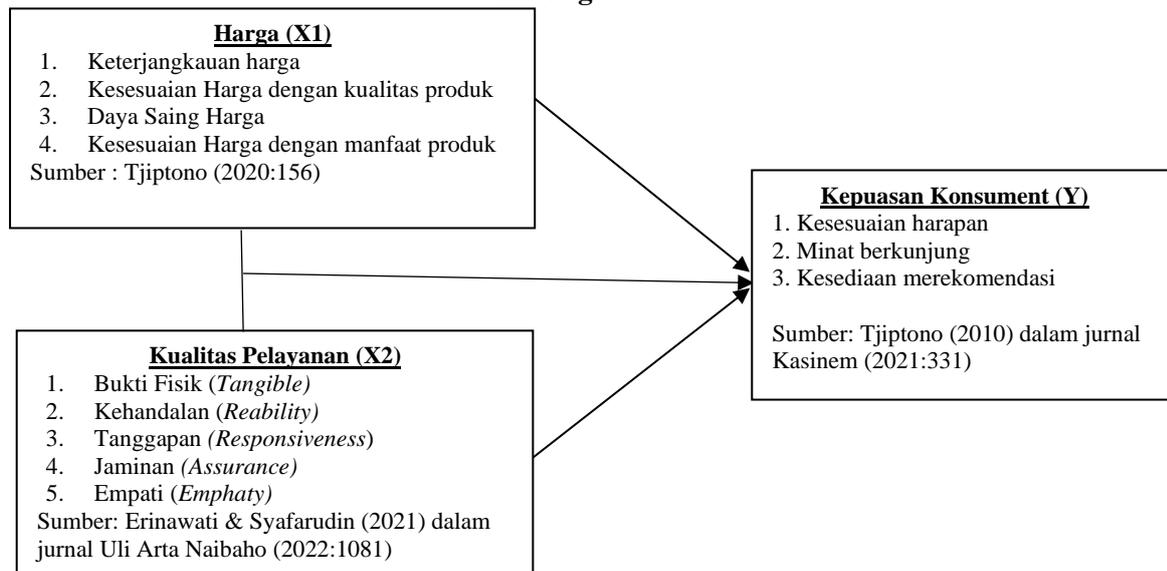
Menurut Tjiptono (2020:62) “Kepuasan konsumen adalah evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil yang sama atau melampaui harapan konsumen”

Hipotesis

Menurut Sugiyono (2022:64) “Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan”. Hipotesis dikembangkan berdasarkan kajian pada Pustaka baik teori maupun hasil penelitian terdahulu. Merujuk pada rumusan masalah penelitian ini, maka terdapat tiga hipotesis yang akan diuji sebagai berikut:

- Ho₁ : p = 0** **Diduga harga tidak berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan konsumen**
- Ha₁ : p ≠ 0** **Diduga harga berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan konsumen**
- Ho₂ : p = 0** **Diduga kualitas pelayana tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen**
- Ha₂ : P ≠ 0** **Diduga kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen**
- Ho₃ : P = 0** **Diduga harga dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara bersama-sama secara simultan terhadap kepuasan konsumen**
- Ha₃ : P ≠ 0** **Diduga harga dan kualitas pelayanan berpengaruh secara bersama-sama secara simultan terhadap kepuasan konsumen.**

Gambar 2
Kerangka Berfikir



Sumber : diolah peneliti, 2024

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan struktur dengan jelas sejak awal. Penelitian ini merupakan studi empiris yang bertujuan untuk menguji pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap konsumen. Populasi penelitian ini adalah konsumen Carl’s Jr di Central Park yang jumlahnya 719.334 selama 2018-2023, Metode pengambilan sampel dengan menggunakan teori slovin, yaitu menentukan banyak sampel dengan menggunakan rumus Slovin dalam perhitungan sampel dengan tingkat kesalahan sebesar 10% maka jumlah responden yang harus penulis dapat untuk mengisi kuisioner yang akan disebarakan adalah sebanyak 100 konsumen Carl’s Jr Central Park. Tekhnik analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji Hipotesis.

Definisi Operasional

Didalam penelitian ini yang akan menjadi variabel independen (X) adalah Harga (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) dan yang menjadi variabel dependen adalah Kepuasan Konsumen (Y).

Tabel 5
Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator Pernyataan	Skala	Kode
Harga	Keterjangkauan harga konsumen	Harga makanan dan minuman Carl’s Jr Central Park terjangkau	<i>Likert</i>	K1
		Harga produk yang dijual bervariasi sesuai dengan kualitas produk dan kualitas pelayanan	<i>Likert</i>	K2
	Kesesuaian harga dengan kualitas produk	Harga makanan dan minuman sesuai dengan varian yang ditawarkan	<i>Likert</i>	K3
		Harga Carl’s Jr Central Park sesuai dengan hasil yang diinginkan	<i>Likert</i>	K4
	Daya saing harga	Harga makanan dan minuman mampu bersaing dengan produk sejenis	<i>Likert</i>	K5
		Harga makanan dan minuman sesuai dengan kebutuhan yang dikeluarkan konsumen	<i>Likert</i>	K6
		Harga makanan dan minuman lebih ekonomis dibanding dengan produk sejenis	<i>Likert</i>	K7
	Kesesuaian harga dengan manfaat	Harga makanan dan minuman di Carl’s Jr Central Park sesuai dengan manfaat yang dirasakan	<i>Likert</i>	K8
		Harga makanan dan minuman memiliki manfaat yang bagus dibandingkan dengan yang lain	<i>Likert</i>	K9
		Harga makanan dan minuman Carl’s Jr Central Park terjangkau sehingga konsumen tertarik melakukan pembelian	<i>Likert</i>	K10
Kualitas Pelayanan (X2)	Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	Kondisi Dinning Carl’s Jr Central Park sangat terjaga kebersihannya	<i>Likert</i>	K11
		Peralatan yang dipakai dalam operasional produksi cukup memadai	<i>Likert</i>	K12
	Keandalan (<i>Reliability</i>)	Carl’s Jr Central Park mampu memberikan alternatif pilihan produk sesuai kebutuhan konsumen	<i>Likert</i>	K13
		Karyawan Carl’s Jr melayani setiap keluhan dan kebutuhan konsumen	<i>Likert</i>	K14
	Tanggapan (<i>Responsiveness</i>)	Karyawan Carl’s Jr memberikan layanan dengan cepat dan tanggap	<i>Likert</i>	K15
		Carls Jr Central Park dapat memberikan solusi yang tepa tatas keluhan konsumen	<i>Likert</i>	K16
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Carl’s Jr Central Park memiliki komitmen ketepatan waktu dalam melayani konsumen	<i>Likert</i>	K17

Variabel	Dimensi	Indikator Pernyataan	Skala	Kode
Empati (<i>Emphaty</i>)		Carl's Jr Central Park menjamin makanan dan minuman cukup aman sesuai SOP	<i>Likert</i>	K18
		Carl's Jr Central Park melayani dengan penuh perhatian dan sabar	<i>Likert</i>	K19
		Carl's Jr Central Park memberikan prioritas permintaan konsumen	<i>Likert</i>	K20
Kepuasan Konsumen (Y)	Kesesuaian Harapan	Produk yang di peroleh oleh konsumen Carl's Jr Central Park sesuai harga dan pelayanan oleh Tim di peroleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan	<i>Likert</i>	K21
		Carl's Jr Central Park memberikan manfaat yang nyata kepada konsumen	<i>Likert</i>	K22
		Karyawan Carl's Jr Central Park selalu bertindak professional dalam menjalankan tugasnya	<i>Likert</i>	K23
Minat Berkunjung		Berminat untuk berkunjung kembali karena harga dan pelayanan yang sesuai harapan diberikan oleh tim Carl's Jr Central Park	<i>Likert</i>	K24
		Berminat untuk membeli Kembali karena memuaskan	<i>Likert</i>	K25
		Berminat untuk membeli kembali karena harga lebih murah disbanding produk sejenis	<i>Likert</i>	K26
Kesediaan merekomendasikan		Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai	<i>Likert</i>	K27
		Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena kualitas harga dan pelayanannya memuaskan	<i>Likert</i>	K28
		Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena sesuai dengan harapan	<i>Likert</i>	K29
		Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena manfaat yang didapat setelah membeli di Carl's Jr Central Park	<i>Likert</i>	K30

Sumber: Data diolah peneliti 2023

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Regresi Linier Berganda

Gambar 3

Hasil Pengolahan Regresi Linear Berganda Variabel Harga (X1) Dan Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.832	4.740		3.129	.002
	Harga	.429	.096	.412	4.464	.000
	Kualitas Pelayanan	.225	.100	.207	2.244	.027

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Data Primer diolah SPSS Versi 26,2024

Berdasarkan hasil perhitungan tabel 4.22 diatas maka dapat diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = 14.832 + 0,429X_1 + 0,225X_2$$

Dari persamaan diatas dapat disimpulkan bahwa :

1. Konstanta sebesar 14,832 yang berarti kepuasan konsumen akan tetap berada pada angka 14,832 jika variabel harga dan kualitas pelayanan bernilai nol atau tidak naik.
2. Dengan variabel harga (X1) mempunyai koefisien regresi sebesar 0,429, maka kenaikan harga sebesar satu satuan akan mengakibatkan kenaikan kepuasan konsumen (Y) sebesar 0,429 dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
3. Koefisien regresi kualitas pelayanan (X2) sebesar 0,225 yang berarti jika variabel independen lain tetap dan kualitas pelayanan meningkat satu satuan maka kepuasan konsumen (Y) juga akan meningkat sebesar 0,225.

Uji T

Gambar 4
Hasil Uji t Variabel Harga (X1) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	21.284	3.846		5.534	.000
	Harga	.503	.092	.483	5.454	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Data Primer diolah SPSS Versi 26, 2024

Berdasarkan tabel 4.30 diatas hasil yang diperoleh nilai t hitung > t tabel atau (5.454 > 1,984) dengan signifikasi 0,000 < 0,05. Hasilnya, H1 disetujui dan H0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa Harga (X1) mempunyai pengaruh besar terhadap Kepuasan Konsumen(Y).

Gambar 5
Uji t Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	26.202	4.367		5.999	.000
	Kualitas Pelayanan	.377	.103	.348	3.671	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Data Primer diolah SPSS Versi 26,2024

Hasil pengujian sebagaimana ditunjukkan pada tabel 4.31 di atas menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar dari t tabel atau (3,671 > 1,984), dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05. Oleh karena itu, H0 ditolak dan H2 disetujui, menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X1) dan Kepuasan Konsumen (Y) mempunyai pengaruh yang cukup signifikan satu sama lain.

Uji F

Tabel 6
Hasil Hipotesis (Uji F) Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	390.597	2	195.299	18.005	.000 ^b
	Residual	1052.163	97	10.847		
	Total	1442.760	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

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

Sumber: Data Primer diolah SPSS Versi 26, 2024

Hasil pengujian sebagaimana ditunjukkan pada tabel 4.32 di atas menunjukkan bahwa F hitung $> F$ tabel atau $18,005 > 3,09$; hal ini semakin didukung dengan nilai $p < \text{Sig. } 0,05$, atau $(0,000 < 0,05)$. Dengan demikian H_0 diabaikan dan H_3 disetujui, hal ini menunjukkan bahwa Harga (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) pada Carl's Jr. Central Park mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 7
Hasil Uji Koefisien Determinasi Harga (X_1) Dan Kualitas Pelayanan (X_2) Terhadap Kepuasan konsumen (Y)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.520 ^a	.271	.256	3.293

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

Sumber : Data Primer diolah SPSS Versi 26,2024

Berdasarkan hasil uji tabel diatas, diperoleh hasil *Adjusted R* (koefisien determinasi) sebesar 0,256. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel harga (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen (Y) yaitu sebesar 25,6% dari total variabel. Variabel atau faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini berjumlah 74,4%.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan penelitian tentang Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Carl's Jr Central Park. Berikut beberapa kesimpulannya:

1. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan persamaan regresi $Y = 21.284 + 0,503 X_1$, koefisien korelasi sebesar 0,483. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,233 dengan pengaruh 23,3% dan uji hipotesis diperoleh t hitung $> t$ tabel atau $(5,454 > 1,984)$. Dengan demikian H_0 ditolak H_1 diterima terdapat pengaruh signifikan harga terhadap kepuasan konsumen pada Carl's Jr Central Park.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan persamaan regresi $Y = 26.202 + 0,377 X_2$, koefisien korelasi sebesar 0,348 artinya kedua variabel memiliki tingkat hubungan yang rendah atau kurang baik. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,121 dengan pengaruh 12,1% dan uji hipotesis diperoleh t hitung $> t$ tabel atau $(3,671 > 1,984)$. Dengan demikian H_0 ditolak H_2 diterima maka terdapat pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Carl's Jr Central Park.
3. Harga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan persamaan regresi linear berganda $Y = 14.832 + 0,429X_1 + 0,225X_2$, nilai koefisien korelasi sebesar 0,520 artinya variabel harga dan kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sedang atau cukup baik terhadap kepuasan konsumen. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,256 dengan pengaruh 25,6% dan uji hipotesis diperoleh F hitung $> F$ tabel atau $(18,005 > 3,09)$. Dengan demikian H_0 ditolak H_3 diterima maka terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Carl's Jr Central Park.

DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, T., & Tantri, F. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Depok: Rajawali Pers.

Assauri, Sofjan, (2013). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: RajaGrafindo (Rajawali Press)

Hery. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. Gramedia

Kotler, P., & Amstrong, Gary. (2019). *Marketing Management*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.

Kotler, P., & Keller, K. L (2019). *Marketing Management*. 15th, Pearson

Kotler, P., Amstrong, Gary. (2019). *Marketing an Introduction*. 10th Edition. Indonesia: Pearson.

Kotler, Philip, dan Gary Amstrong (2017). *Prinsip-prinsip pemasaran* jilid 1 edisi 12 Jakarta: Erlangga

Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.

Robbins, P.S., & Coulter, M. 2016. *Manajemen*, Jilid 1 Edisi 13, Alih. Bahasa: Bob Sabra

Shultz, J, William (2016) *Revolusi Manajemen Pemasaran* Mitra Wacana Media: Jakarta

Siswanto, B. (2021). *Pengantar manajemen*. Bumi Aksara.

- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, P. D. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, P. D. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&d*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2017). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2020). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Yogyakarta, Andi Offset.
- JURNAL:
- Darmawan, D. 2019. Kualitas Produk, Kesadaran Merek dan Harga serta Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan, *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8(2), 75-88.
- Ekasari, Ratna. "Pengaruh Lokasi, Inovasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Kebun Coklat Café & Resto Di Balongbendo Kab. Sidoarjo." *Ecopreneur*. 12 1.1 (2018): 25-29.
- Erlivia, S., & Iskandar, D. A. (2022). Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Foodpedia Pasar Baru. *KALBISIANA Jurnal Sains, Bisnis dan Teknologi*, 8(4), 4217-4229.
- Fathorrozi, F., & Muhith, A. (2021). Peran Kepala Sekolah dalam Pelaksanaan Manajemen Pemasaran Sekolah Dasar di Jember Jawa Timur. *JIEMAN: Journal of Islamic Educational Management*, 3(2), 203-220.
- Gunardi, Charlie Giovani, et al. Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Mangkok Ku. *Prologia*, 2019, 3.2: 456-463.
- Hanuarsyah, D., Handayani, S., & Prawitasari, A. (2024). The Influence of Brand Image, Product Quality, and Price on Purchase Interest in Scarlett Products in Bengkulu City. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi dan Keuangan*, 5(1), 69-76.
- Haryoko, Ugeng Budi; Pasaribu, Veta Lidya Delimah; Ardiyansyah. Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Firman Dekorasi (Wedding Organizer). *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 2020, 2.1.
- Haryoko, U. B., Septiani, F., & Risnalinda, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Starbucks Coffee Plaza Kampung Kemang. *Jurnal pemasaran kompetitif*, 3(2), 40.
- Hulu, A. (2023). Pengaruh Harga dan Kualitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Hakata Ikkousha Medan. *JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS*, 1(3), 43-57.
- Kasinem, K. (2021). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329-339.
- Kurniawan, Robby; Auva, Mohammad Assadikul. Analisis Pengaruh Kepuasan, Kualitas layanan, Dan Nilai Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Restoran Seafood Di Kota Batam. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 2022, 5.2: 1479-1489.
- Makmur, P. (2024). PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BARBERSHOP KEEP HANDSOME DI CIPAYUNG DEPOK. *Journal of Research and Publication Innovation*, 2(1), 885-897.
- Maksum, Muhammad; Satrio, R. Budhi. Pengaruh Harga, Produk, Lokasi dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Restoran Wingstop. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 2018, 7.12.
- Naibaho, U. A., Akbar, H., & Hadibrata, B. (2022). Determinasi Kepuasan Pelanggan: Analisis Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kualitas Produk (Literature Review Strategic Marketing Management). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(2), 1079-1089.
- Nurchahyo, F. (2016). *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Volume Penjualan Pada Restoran Mcdonald's Delta Plaza Surabaya*.
- Pamungkas, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Domino's Pizza Cabang Cimone Tangerang.
- Pradnyana, I. B. P., & Suryanata, I. G. N. P. (2021). *Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Brand Image Grab Dengan Kepuasan Konsumen* (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Rahman, A. (2019). Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Pt Yudha Swalayan Jakarta. *JITK (Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer)*, 4(2), 257-264.

Riadi, M., Kamase, J., & Mapparenta, M. (2021). Pengaruh harga, promosi dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen mobil toyota (studi kasus pada pt. hadji kalla cabang alauddin). *Journal of Management Science (JMS)*, 2(1), 41-60.

Sari, R. F., & Marlius, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada D'sruput Lapai Padang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 1801-1812.

Silvia, G. (2021). Pengaruh E-Commerce Terhadap Perilaku Konsumen Tokopedia Pada Masyarakat Kota Jambi. *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan*, 1(3), 240-251.

Skawanti, J. R., & Suhendar, R. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Restoran Raisha Butik Hotel Bogor. *Jurnal industri pariwisata*, 5(1), 111-121.

Sukarsih, N. K. O., & Suputra, G. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Di Restoran Habitat Ubud. *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, 1(3), 861-872.

Sumarsid; PARYANTI, Atik Budi. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi). *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 2022, 12.1.

Supertini. (2020:2). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 5(3).

Wicaksono, K. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi Dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Angkringan Akropi Rawasari)* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ekonomi Indonesia Jakarta).