

Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Lokasi dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Di Soto Bening Pororojo Mudal, Mojotengah, Wonosobo

Bahtiar efendi, Agus Krismono, Eni Candra Nurhayati

Universitas Sains Al-Qur'an Jawa Tengah di Wonosobo

Email: krsimonoagus825@gmail.com, enicandra@unsiq.ac.id

Abstrak

Tujuan - Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen di Soto Bening Pororojo Mudal, Mojotengah. Analisis ini menggunakan variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi, dan Fasilitas. Serta variabel dependen yaitu Kepuasan Konsumen.

Metodologi - Populasi dalam penelitian ini ialah konsumen di Soto Bening Pororojo. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner yang dibagikan secara online dan offline kepada konsumen di Soto Bening Pororojo yang mendapatkan sebanyak 100 orang. Penelitian ini adalah penelitian dengan metode kuantitatif. sampel penelitian ini adalah 100 konsumen di Soto Bening Pororojo. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling*. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda.

Hasil - Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) Terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai t_{hitung} sebesar 9,159 dan nilai signifikansi 0,000. (2) Terdapat pengaruh positif harga terhadap kepuasan konsumen dengan nilai t_{hitung} sebesar 3,607 dan nilai signifikansi 0,000. (3) Terdapat pengaruh positif lokasi terhadap kepuasan konsumen dengan nilai t_{hitung} sebesar 6,682 dan nilai signifikansi 0,000. (4) Terdapat pengaruh positif fasilitas terhadap kepuasan konsumen dengan nilai t_{hitung} sebesar 5,708 dan nilai signifikansi 0,000.

Implikasi - Data dari pada penelitian ini menggunakan data konsumen di warung makan soto bening pororojo.

Orisinalitas - Artikel ini melihat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen di soto bening pororojo, Mudal, Mojotengah, Wonosobo.

Kata kunci: *Pelayanan, Harga, Lokasi, Fasilitas, Konsumen*

Pendahuluan

Segala bidang usaha menginginkan keberhasilan untuk menjalankan usahanya, salah satu faktor keberhasilan dalam usaha yaitu kepuasan konsumen. Untuk menjalankan sebuah usaha setiap pelaku usaha memiliki strategi tersendiri untuk dapat menciptakan kepuasan konsumennya seperti rumah makan umumnya kepuasan konsumen merupakan kunci dari keberhasilan usaha. Faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen antara lain adalah kualitas pelayanan, harga, lokasi dan fasilitas. Adapun keluhan yang dialami konsumen di warung makan Pororojo. Pelayanan berdasarkan ulasan konsumen mengeluhkan pelayanan yang lambat serta keramahan pramusaji kepada konsumen yang mengakibatkan konsumen merasa kurang nyaman terhadap pelayanan. Dari segi harga yang didapat dari ulasan konsumen tidak didasarkan pada mahalnya harga namun lebih di peroleh porsi soto. Lokasi mengingat lokasi yang jauh dari pusat kota dan infrastruktur jalan raya yang sempit untuk menuju lokasi.

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen di Soto Bening Pororojo Mudal, Mojotengah, Wonosobo

Agus Krismono *

Email: krismonoagus825@gmail.com

Berdasarkan fasilitas konsumen mengeluhkan kebersihan meja atau saung yang belum dibersihkan setelah digunakan serta terdapat keluhan dimana konsumen tidak kebagian tempat di lokasi (Pororojo, 2022). Sehingga terjadi penurunan kepuasan konsumen dari tahun 2020-2021.

Kajian Pustaka

1. Kepuasan Konsumen

Kepuasan pelanggan ialah perasaan kecewa ataupun senang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk dengan harapannya (Tjiptono, 2012)

2. Kualitas Pelayanan

(Tjiptono 2016:59) kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan serta pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut guna memenuhi keinginan konsumen.

3. Harga

(Kotler & Armstrong, 2016) Harga yaitu sejumlah uang yang dibebankan atas suatu barang dan jasa atau jumlah nilai yang ditukar konsumen untuk manfaat-manfaat memiliki dan menggunakan barang atau jasa tersebut.

4. Lokasi

Faktor lokasi yang baik relatif untuk setiap jenis usaha yang berbeda. Lokasi ialah faktor yang dapat mempengaruhi pemikiran konsumen untuk menentukan pembelian serta penilaian konsumen terhadap kepuasannya pada lokasi tersebut dalam menilai dengan menentukan jarak atau pun tingkat kenyamanan (swastha, 2002:24).

5. Fasilitas

Fasilitas yaitu segala sesuatu yang dapat mempermudah ataupun memperlancar pelaksanaan sebuah usaha yang dapat berupa benda ataupun uang (Suryosubroto, 2010:22)."

Metodologi Penelitian

Tempat dan Waktu

Tempat penelitian dilaksanakan di Warung Makan Soto Bening Pororojo Mudal Mojotengah, Wonosobo dalam waktu 2 bulan.

Teknik Pengumpulan Data

Pengamatan (*observasi*) dan penyebaran Angket Kuesioner

Teknik Sampling

Teknik Pengambilan Sampel menggunakan *nonprobability Sampling* yaitu *purposive sampling* dalam menentukan jumlah sampel berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Hair et al ialah tergantung jumlah indikator variabel yang dikalikan 5 sampai 10 (Imantoro & dkk, 2018). Jumlah sampel dalam penelitian ini antara lain :

$$\begin{aligned} S &= \text{Jumlah Indikator variabel} \times 5 \\ S &= 20 \times 5 \\ &= 100 \end{aligned}$$

Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden

Devinisi Operasional Variabel

Variabel penelitian ialah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh seorang peneliti dengan tujuan mempelajari sehingga didapatkan informasi mengenai hal tersebut dan ditariklah sebuah kesimpulan (Sugiyono, 2019: 68)

Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. Dan ditemukan hasil bahwa kualitas pelayanan, harga, lokasi, dan fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Hasil dan Pembahasan

Tabel 1 Hasil Uji Regresi Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.089	.762		.116	.908
	kualitas pelayanan	.397	.043	.496	9.159	.000
	Harga	.166	.046	.198	3.607	.000
	Lokasi	.259	.039	.350	6.682	.000
	Fasilitas	.174	.031	.225	5.708	.000

a. Dependen variabel: kepuasan konsumen

Sumber: Data primer diolah 2022

Dari Tabel diperoleh regresi sebagai berikut :

$$Y = 0,089 + 0,397X_1 + 0,166X_2 + 0,259X_3 + 0,174X_4 + e$$

Tabel 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.198	.524		.377	.707
	kualitas pelayanan	.020	.030	.094	.670	.505
	Harga	-.006	.032	-.027	-.187	.852
	Lokasi	-.001	.027	-.004	-.026	.979
	Fasilitas	.010	.021	.047	.463	.644

a. Dependent Variable: ABS_RES

sumber data primer diolah 2022

Berdasarkan tabel 2 diatas, menunjukkan bahwa uji heteroskedastisitas semua variabel independen yaitu, kualitas pelayanan, harga, lokasi, dan fasilitas mempunyai tingkat signifikan daitas 0,05 yang artinya tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model penelitian ini.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan

1. Hasil pengujian empiris menunjukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan konsumen di Soto Bening pororojo dengan demikian, H1 diterima artinya semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan maka kepuasan konsumen akan semakin tinggi. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung $> t$ tabel yaitu $9,159 > 1,98598$ dengan nilai sig. $< 0,05$ yaitu $0,000$
2. Hasil pengujian empiris menunjukan bahwa harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen di Soto Bening Pororojo dengan demikian, H2 diterima artinya harga akan mempengaruhi terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan dengan t hitung $> t$ tabel yaitu $3,607 > 1,98598$ dengan nilai sig. $< 0,05$ yaitu $0,000$
3. Hasil pengujian empiris menunjukan bahwa lokasi berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen di Soto Bening Pororojo dengan demikian, H3 diterima artinya lokasi akan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan dengan t hitung $> t$ tabel yaitu $6.682 > 1,98598$ dengan nilai sig. $< 0,05$ yaitu $0,000$
4. Hasil pengujian empiris menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen di Soto Bening Pororojo dengan demikian, H4 diterima artinya fasilitas akan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan dengan t hitung $> t$ tabel yaitu $5,708 > 1,98598$ dengan nilai sig. $< 0,05$ yaitu $0,000$

References

- Harsanto, L., & dkk (2017). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian (Pada UKM Martabak Mas Ipung Di Perumahan Plamongan Indah Semarang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol.6, No.3 pp.340-351
- Imantoro, F., & dkk. (2018). Pengaruh Citra Merek, Iklan, dan Citra Rasa Terhadap Keputusan Pembelian (Survey Terhadap Konsumen Mie Instan Indomie di Wilayah Um Al-Hamam Riyadh). *UNIVERSITAS BRAWIJAYA, Malang, Indonesia*, 183.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2016). *prinsip-prinsip pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Paramita, R. W., Rizal, N., & Sulistyan, R. B. (2021:10). *Metode Penelitian Kuantitatif (buku ajar perkuliahan metodologi penelitian bagi mahasiswa akuntansi dan manajemen)*. Lumajang JawaTimur: WIDYA GAMA PRESS.
- Pororojo, S. B. (2022). Diambil kembali dari Pororojo Wonosobo: <http://g.co/kgs/nyLNyt>
- Siboro, Kevin, A & dkk. (2021). Pengaruh Promosi, Lokasi, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Bakmi Golek Dewi Sartika. *IKRAITH. EKONOMIKA*, No.3, Vol.4 pp.156
- Sugiyono. (2019: 68). *Metode Penelitian Kuantitati Kualitattif R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sumarsid., & dkk (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada GrabFood (studi wilayah Kecamatan Setiabudi). *Jurnal Ilmiah M-Progres*. Vol12. No.1. hal 77.

Suryosubroto. (2010:22). *Manajemen Pendidikan Di Sekolah*. PT Rineka Cipta.