

Pengaruh Potongan Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT SDA Indonesia Surabaya

Ayu Masitha Putri

Diana Juni Mulyati

Awin Mulyati

Program Studi Administrasi Bisnis

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of the variable price discounts and service quality on customer satisfaction partially, simultaneously and the variables that dominate. The method used in this research is quantitative research using multiple linear regression analysis methods. The population used in this study is people who make purchases at PT SDA Indonesia Surabaya. The samples used were 100 respondents using accidental sampling techniques. The data collection technique used is the distribution of questionnaires.

This research produces (1) Partially shows the positive influence between the variable price discounts on customer satisfaction PT SDA Indonesia Surabaya (2) The variable service quality also has a positive effect on customer satisfaction PT SDA Indonesia Surabaya (3) Simultaneously also shows the price and service quality together positively to the customer satisfaction of PT SDA Indonesia Surabaya.

Keywords: Discounted Prices, Service Quality and Customer Satisfaction.

PENDAHULUAN

Semakin berkembangnya saat ini pada sistem teknologi dan informasi serta komunikasi dapat membuat semakin terbukanya kompetisi yang berat pada perusahaan, dengan hal demikian setiap perusahaan harus

berusaha untuk bekerja keras untuk usahanya dalam upaya memuaskan pelanggan untuk mendapatkan pelanggan yang loyal. Hal tersebut disebabkan karena pelanggan yang semakin memahami soal harga dan banyak menuntut informasi tentang produk yang dapat diakses pelanggan sehingga membuat pelanggan dimanjakan oleh berbagai macam pilihan produk melalui via internet. Kondisi tersebut menyebabkan pelanggan memiliki lebih banyak dalam menentukan pilihan.

Perkembangan teknologi, berkembangnya dunia pendidikan, serta penghasilan menjadikan masyarakat ingin diberikan pelayanan yang baik sehingga pelanggan merasa puas dengan apa yang didapat. Kotler (2007:25) mengartikan tingkat kepuasan sebagai fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan berbeda oleh pelanggannya dengan harapan. Maksudnya adalah dari pilihan tersebut jika perusahaan mendapatkan dua organisasi pada jenis bisnis yang sama dapat dinilai. Pada umumnya konteks kepuasan pelanggan adalah harapan dari pelanggan yang merupakan keyakinan atau perkiraan pelanggan tersebut tentang apa saja yang akan diterimanya, baik yang diungkapkan secara lisan dan nonlisan. Harapan pelanggan dibentuk oleh pengetahuan dan juga pengalaman pembelian sebelumnya. Harapan pada pelanggan tersebut dari waktu ke waktu berkembang dengan seiring bertambahnya pengalaman dan wawasan pelanggan, pada dasarnya harapan pelanggan yang paling utama adalah kepuasan pelanggan yang lebih memikirkan apa yang akan dibelinya dapat memuaskan sesuai dengan kebutuhan pelanggan tersebut sebagai dasar pelanggan untuk membeli.

PT. SDA Indonesia adalah salah satu *leading company* di bidang Otomasi Industri khususnya dalam Pneumatic dan Hydraulic yang sudah berdiri sejak tahun 1992. Bidang industri teknologi berkaitan dengan penerapan mekanik, sistem elektronik, dan berbasis komputer untuk mengoperasikan dan mengendalikan produksi. Dengan menggunakan alat teknologi yang canggih serta modern agar lebih efisien dalam bekerja atau digunakan dalam sehari-hari, PT SDA Indonesia Surabaya merupakan bisnis barang dan jasa, memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan agar mendapatkan kepuasan yang optimal. Perusahaan juga membuka pelayanan jasa service kepada pelanggan serta memberikan training produk bila pelanggan hendak membeli barang yang membutuhkan prosedur penggunaan barang dengan ahli teknisi, bukan hanya dalam segi pelayanan saja, perusahaan juga memberikan potongan harga bila pelanggan melakukan transaksi pembeli baik dengan nominal kecil sampai yang terbesar.

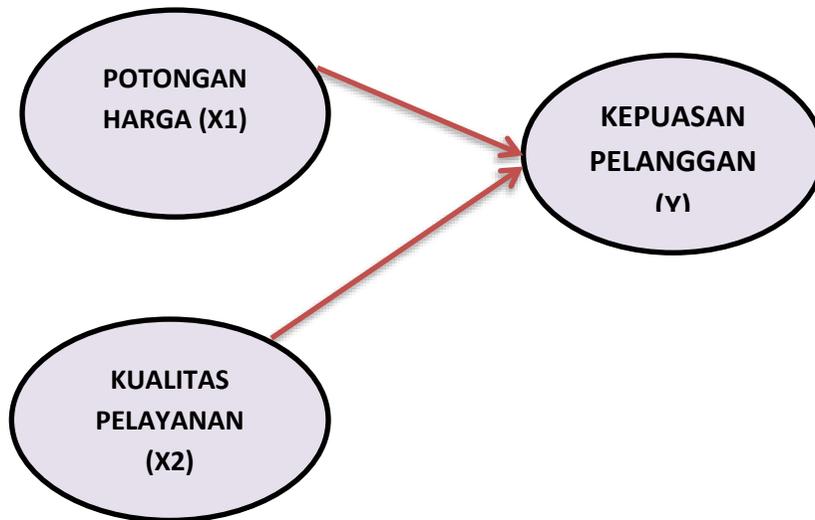
Tujuan dasar dari suatu bisnis tidak lagi hanya berupa laba, melainkan penciptaan dan penambahan nilai bagi pelanggan, penambahan

nilai mengandung arti penciptaan pelanggan merasa puas dan karyawan yang layak. karyawan yang layak dan laba besar. Selain itu, pelayanan dan jasa serta harga yang diberikan oleh perusahaan juga merupakan daya tarik dan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Semua pelanggan berharap akan pelayanan yang baik dari produk yang dibeli, baik dari segi harga, kualitas pelayanannya dan juga pelayanan sebelum dan sesudah membeli produk tersebut dan pelanggan berhak akan informasi yang benar dengan kesesuaian produk dengan harga terhadap barang yang akan dibeli. Misalnya ada garansi dan seberapa lama garansi tersebut atau tersedianya layanan service, serta jaminan bila produk rusak dikembalikan. Harapan pelanggan yang lain adalah tentang potongan harga dan juga kelayakan harga atas barang yang dibelinya.

Semua perusahaan baik barang maupun jasa, sudah tentu harus menyadari tentang kepuasan pelanggan dan kepuasan pelanggan harus dicapai oleh perusahaan tersebut dalam rangka untuk mendapatkan pelanggan yang loyal, Menurut Ali Hasan (2008) Loyalitas pelanggan didefinisikan sebagai orang yang membeli, khususnya yang membeli secara teratur dan berulang-ulang. Pelanggan merupakan seseorang yang terus menerus dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk atau jasa tersebut, selanjutnya dalam kepuasan bahwa pelanggan tidak hanya membeli produk tetapi juga membeli pelayanan. Karena sangat berpengaruh besar terhadap perusahaan serta meningkatkan *value* penjualan di PT SDA Indonesia Surabaya dengan adanya potongan harga yang membuat pelanggan merasa puas serta dengan adanya kualitas pelayanan yang diberikan agar pelanggan puas dengan pelayanan yang diberikan dan juga dibutuhkan pada kemudian harinya akan kembali dengan pembelian yang berulang-ulang.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis merasa penting melakukan penelitian untuk mengetahui tanggapan pengunjung mengenai “Pengaruh Potongan Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT SDA Indonesia Surabaya”

KERANGKA BERPIKIR



Sumber: diolah penulis

Hipotesis

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Potongan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT SDA Indonesia Surabaya
2. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT SDA Indonesia Surabaya.

Metode Penelitian

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian regresi untuk mengetahui seberapa besar pengaruh potongan harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT SDA Indonesia Surabaya dengan cara survey atau penyebaran kuisioner.

Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah para pelanggan yang telah melakukan pembelian barang di PT SDA Indonesia Surabaya.

Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan yang telah melakukan pembelian di PT SDA Indonesia Surabaya. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode probability sampling; random sampling dengan teknik accidental sampling maka yang didapatkan peneliti adalah 100 responden dengan penyebaran kuisioner secara acak.

Pengukuran dan Instrumen Penelitian

Pengukuran dalam penelitian ini terdiri dari satu skala, variabel X1 (Potongan Harga), X2 (Kualitas Pelayanan) dan variabel Y (Kepuasan Pelanggan) peneliti menggunakan skala likert. Untuk keperluan analisis ini, maka jawaban dalam skala (rentang 1-5) dapat diberi skor berupa angka, yaitu:

- | | | | | |
|----|-----|-----------------------|-------------|---|
| 1. | SS | : Sangat setuju | Diberi skor | 5 |
| 2. | S | : Setuju | Diberi skor | 4 |
| 3. | N | : Netral | Diberi skor | 3 |
| 4. | TS | : Tidak setuju | Diberi skor | 2 |
| 5. | STS | : Sangat tidak setuju | Diberi skor | 1 |

Analisis Data dan Pembahasan

1. Gambaran Umum Objek Penelitian

Obyek penelitian yang digunakan didalam penelitian ini adalah perusahaan terkemuka pada bidang spesialis selang, contoh seperti selang hidrolik dan beberapa alat industri lainnya.

Proses pengerjaan dan fungsi selang hidrolik itu sendiri mempunyai beragam fungsi, tergantung dari setiap permintaan pelanggan dalam kebutuhannya karena proses pengerjaan yang dikerjakan tidak sama dan banyak berbagai macam tipe selang hidrolik.

PT SDA Indonesia adalah perusahaan terkemuka di Surabaya tepatnya di Jl. Raden Saleh, Kec. Bubutan, dekat dengan stasiun pasar turi. Perusahaan yang sudah berjalan selama 27th dan sudah menjadi rekomendasi tempat bagi seluruh pelanggan yang sudah melakukan pembelian secara berulang-ulang. Dengan pelayanan dari ahli teknisi yang berpengalaman dalam bidangnya.

2. Karakteristik Responden

a) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari 100 responden menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan adalah pria sebanyak 89 responden dengan prosentase 89% dan wanita sebanyak 11 responden dengan prosentase 11%

b) Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Dari 100 responden menunjukkan untuk umur, kebanyakan responden yang melakukan pembelian adalah dengan range usia 31 tahun - 40 tahun sebanyak 45 responden dengan persentase 45 %, lalu kedua usia 20 tahun -30 tahun sebanyak 30 responden dengan prosentase 30% dan range usia 41 tahun – 50 tahun sebanyak 20 responden dengan persentase 20 % yang terakhir dengan range usia >50 tahun sebanyak 5 responden dengan presentasi 5%

c) Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Kunjungan Pelanggan

Dari 100 responden menunjukkan bahwa kebanyakan intensitas pengunjung yang sering dari responden dengan jumlah 62 responden dengan prosentasi 62%, lalu kedua dengan kunjungan kadang-kadang sebanyak 20 responden dengan prosentasi 20% dan ketiga kunjungan yang jarang sebanyak 10 responden dengan prosentase 10% terakhir dengan kunjungan baru pertama sebanyak 8responden dengan prosentase 8% .

d) Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Dari 100 responden kebanyakan adalah pegawai swasta/ wiraswasta sebanyak 82 responden dengan prosentasi 82%, lalu kedua adalah mahasiswa/pelajar sebanyak 15 responden dengan prosentasi 15%, terakhir adalah PNS/TNI/POLRI sebanyak 3 responden dengan prosentase 3%.

e) Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

Dari 100 responden menunjukkan kebanyakan memiliki pendapatan dengan range Rp >5.000.000 – Rp ≤7.000.000 sebanyak 44 responden dengan prosentase 44%, kedua dengan range pendapatan Rp >2.000.000 – Rp ≤5.000.000 sebanyak 36 responden dengan prosentase 36%, ketiga dengan range pendapatan >Rp. 7.000.000 sebanyak 16 responden dengan prosentase 16%, terakhir dengan range Rp ≤ 2.000.000 sebanyak 4 responden dengan prosentase 4%

3. Hasil Pengukuran Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan 100 responden dengan cara menyebarkan kuesioner, deskripsi variabel penelitian ini bertujuan untuk mengintegrasikan mengenai distribusi frekuensi jawaban

responden terhadap variabel Potongan Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT SDA Indonesia Surabaya. Nilai rata-rata dari setiap jawaban responden mempunyai arti dan untuk memudahkan penilaian dari rata-rata tersebut, skala yang digunakan untuk mengukur tanggapan responden terdiri dari 5 (Lima) kelas, yaitu:

Nilai tertinggi= 5

Nilai terendah = 1

Tabel: penentuan rata-rata skor

1,00 – 1,80	Sangat tidak
1,81 – 2,60	Tidak setuju
2,61 – 3,40	Cukup
3,41 – 4,20	Setuju
4,21 – 5,00	Sangat setuju

Sumber : (Riduwan, 2003)

A) Deskripsi jawaban responden variabel potongan harga (X1)

Variabel Potongan Harga (X1) dalam penelitian ini terdiri 3 indikator yaitu besarnya potongan harga, masa potongan harga, jenis produk yang mendapatkan potongan harga.

Tabel Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

No	Indikator	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Total	Mean	Keterangan
1	Besar potongan harga	1	0	0	18	69	13	395	3,95	Setuju
2	Masa potongan harga	2	0	0	5	77	18	413	4,13	Setuju
3	Jenis produk yang mendapatkan potongan harga	3	0	0	11	58	31	420	4,20	Setuju

Sumber: Output IBM SPSS Statistics Versi 25 diolah penulis (2019)

B) Deskripsi jawaban responden variabel kualitas pelayanan (X2)
 Variabel Kualitas Pelayanan (X2) dalam penelitian ini terdiri 5 indikator yaitu *tangible, reability, responsiveness, assurance, empathy*.

Tabel Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Sumber: Output IBM SPSS Statistics Versi 25 diolah penulis (2019)

No	Indikator	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Total	Mean	Keterangan
1	Tangible	4	0	1	7	74	18	409	4,09	Setuju
		5	0	0	10	62	28	418	4,18	Setuju
2	Reability	6	0	0	6	63	31	425	4,25	Sangat Setuju
		7	0	0	3	74	23	420	4,20	Setuju
		8	0	0	5	66	29	424	4,24	Sangat Setuju
3	Responsiveness	9	0	0	5	68	27	422	4,22	Setuju
		10	0	0	7	83	10	403	4,03	Setuju
		11	0	0	4	71	25	421	4,21	Sangat Setuju
4	Assurance	12	0	0	4	75	21	417	4,17	Setuju
		13	0	0	7	69	24	417	4,17	Setuju
5	Empathy	14	0	0	12	65	23	411	4,11	Setuju
		15	0	0	8	65	27	419	4,19	Setuju
		16	0	0	9	62	29	420	4,20	Setuju

C) Deskripsi jawaban responden variabel kepuasan pelanggan (Y)

Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) dalam penelitian ini terdiri dari 4 indikator yaitu: perasaan puas, terpenuhinya harapan pelanggan, selalu membeli produk, merekomendasikan kepada orang lain.

Tabel Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Indikator	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Total	Mean	Keterangan
1	Perasaan puas	17	0	0	13	69	18	405	4,05	Setuju
2	Terpenuhinya harapan pelanggan	18	0	0	3	65	32	429	4,29	Sangat Setuju
3	Selalu membeli produk	19	0	0	8	63	29	421	4,21	Sangat Setuju
4	Merekomendasikan kepada orang lain	20	0	0	8	59	33	425	4,25	Sangat Setuju

Sumber: Output IBM SPSS Statistics Versi 25 diolah penulis (2019)

4. Analisis Regresi Linear Berganda

**Tabel
Hasil Regresi Linier Berganda
Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	1.336	.308	
	Potongan_Harga	.242	.165	.251
	Kualitas_pelayanan	.504	.175	.468

Dependen Variable: Kepuasan_Pelanggan

Sumber: Output IBM SPSS Statistics Versi 25 diolah penulis (2019)

Dari hasil tabel diatas diperoleh persamaan regresi berganda menggunakan *software IBM SPSS Versi 25* sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 1,336 + 0,242X_1 + 0,504X_2$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pelanggan

a = Konstanta

b1 = Koefisien regresi variabel X1

b2 = Koefisien regresi variable X2

X1= Potongan Harga

X2 = Kualitas Pelayanan

Maka hasil persamaan regresi diatas dapat diartikan sebagai berikut:

1. Konstanta = 1,336

Nilai konstanta = 1,336 artinya apabila variabel potongan harga dan kualitas pelayanan dianggap nol atau tidak mengalami perubahan maka proses keputusan berkunjung sebesar 1,336

2. Potongan Harga (X1) = 0,242

Jika potongan harga (X1) mengalami kenaikan satu-satuan, maka akan mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 0,242. Koefisien regresi variable potongan harga bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara potongan harga terhadap kepuasan pelanggan.

3. Kualitas Pelayanan (X2) = 0,504

Kualitas Pelayanan memiliki nilai koefisien sebesar 0,504 yang artinya, setiap mengalami peningkatan sebesar satu-satuan dengan asumsi variabel lain tetap, maka akan mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 0,504. Koefisien regresi bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, jika semakin positif nilai kualitas pelayanan maka akan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

5. Uji Korelasi (r)

Tabel Hasil Uji Korelasi

		Correlations		
		potongan harga	kualitas pelayanan	kepuasan pelanggan
potongan harga	Pearson Correlation	1	.400**	.545**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000
	N	100	100	100
kualitas pelayanan	Pearson Correlation	.400**	1	.614**
	Sig. (2-tailed)	.001		.004
	N	100	100	100
kepuasan pelanggan	Pearson Correlation	.545**	.614**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	
	N	100	100	100

Sumber: Output IBM SPSS Statistic Versi 25 diolah penulis (2019)

Pada tabel diatas dapat diketahui bahwa :

1. Potongan harga memiliki nilai korelasi terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,545 terletak pada interval 0,40 – 0, 599 dan masuk pada kategori korelasi sedang.

2. Kualitas pelayanan memiliki nilai korelasi terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,614 terletak pada interval 0,60 – 0,799 dan masuk pada kategori korelasi kuat.

6. Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama (Uji F)

Tabel Uji F

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11.600	2	5.800	20.733	.001 ^b
	Residual	27.150	97	.280		
	Total	38.750	99			

a. Dependent Variable: kepuasan_pelanggan

b. Predictors: (Constant), kualitas_pelayanan, potongan_harga

Sumber: Output IBM SPSS Statistic Versi 25 diolah penulis (2019)

Berdasarkan Tabel 4.17 dapat dilihat nilai F hitung sebesar 20.733 dengan tingkat signifikan sebesar 0.001 sedangkan F tabel pada tingkat kepercayaan ($\alpha=0,05$) adalah 3,09. Oleh karena itu F hitung > F tabel dan tingkat signifikasinya $0,001 < 0,05$ sehingga F hitung > F Tabel ($20.733 > 3,09$) pada $\alpha = 5 \%$. Dapat disimpulkan bahwa variabel independen (X) yaitu potongan harga (X1), kualitas pelayanan (X2) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen (Y) yaitu kepuasan pelanggan (Y)

7. Uji t (parsial)

**Tabel Uji t
Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.336	.308		4.471	.000
	Potongan harga	.242	.165	.251	1.855	.002
	Kualitas pelayanan	.504	.175	.468	3.571	.000

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Sumber: Output IBM SPSS Statistic Versi 25 diolah penulis (2019)

Berdasarkan tabel di atas, mencari nilai t tabel yaitu sebagai berikut :

$$df = n - k$$

keterangan :

n = banyaknya sampel

k = jumlah variabel yang diteliti (variabel bebas dan variabel terikat).

Sehingga dalam penelitian ini :

$$df = 100 - 3 = 97$$

dengan nilai signifikansi ($\alpha = 0,05$) 5% diketahui nilai t tabel dari 97 sebesar 1.66071. Hipotesis diterima jika nilai t hitung > t tabel, dapat disimpulkan bahwa:

A) Nilai t hitung potongan harga (X1) sebesar 1.855 > t tabel 1.66071 dengan nilai signifikan sebesar 0.002 < 0.05 maka hipotesis berpengaruh signifikan. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel berpengaruh signifikan antara potongan harga terhadap kepuasan pelanggan PT SDA Indonesia Surabaya (Y).

B) Nilai t hitung kualitas pelayanan (X2) sebesar 3.571 > t tabel 1.66071 dengan nilai signifikan sebesar 0.000 < 0.05 maka hipotesis berpengaruh signifikan. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel berpengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT SDA Indonesia Surabaya (Y).

8. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel Uji R²

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
-------	---	----------	-------------------	----------------------------

1	.498 ^a	.582	.329	.47721
---	-------------------	------	------	--------

a. Predictors: (Constant),potongan harga, kualitas pelayanan

Berdasarkan tabel 4.19 dapat dikemukakan model summary dari persamaan regresi dengan hasil analisis diperoleh angka R² (R square) sebesar 0,582 atau (58,2%). Hal ini menunjukkan bahwa prosentase pengaruh variabel independen (potongan harga, kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan pelanggan) sebesar 41,8% atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model (potongan harga dan kualitas pelayanan) mampu menjelaskan sebesar 58,2% variasi variabel dependen (kepuasan pelanggan) sedang sisanya sebesar 41,8% dipengaruhi dan dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

9. Pembahasan

Dalam penelitian kali ini peneliti mendapatkan hasil uji regresi linier berganda menyatakan bahwa terdapat pengaruh antar dua variabel independen terhadap variabel dependen dengan hasil persamaan regresi $Y = 1,336 + 0,242X_1 + 0,504X_2$, Nilai konstanta 1,336 artinya variabel potongan harga dan kualitas pelayanan diasumsikan konstan, maka variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan sebesar 1,336, sedangkan potongan harga (X1) mengalami kenaikan satu-satuan, maka akan mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 0,242. Koefisien regresi variabel potongan harga berpengaruh signifikan artinya terjadi pengaruh antara potongan harga terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan memiliki nilai koefisien sebesar 0,504 yang artinya setiap mengalami peningkatan sebesar satu-satuan dengan asumsi variabel lain tetap, maka akan mempengaruhi kepuasan pelanggan koefisien regresi berpengaruh signifikan artinya terjadi hubungan berpengaruh signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

a) Pengaruh Potongan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan

Dalam penelitian ini nilai t hitung potongan harga (X1) sebesar $1.855 > t$ tabel 1.66071 dengan nilai signifikan sebesar $0.002 < 0.05$ maka hipotesis berpengaruh signifikan. Hal tersebut

menunjukkan bahwa variabel potongan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT SDA Indonesia Surabaya (Y).

Adapun fakta yang diperoleh dari hasil pengolahan data tentang tanggapan responden terhadap indikator-indikator pengukuran pada potongan harga dengan 3 pernyataan menunjukkan bahwa tanggapan mereka sangat setuju, dengan hasil pernyataan pada X1.3 yaitu “Saya hanya suka membeli produk tertentu yang mempunyai potongan harga” dalam hasilnya diperoleh 58% responden menyatakan setuju (S) yang artinya mayoritas dari mereka melakukan pembelian di PT SDA Indonesia atas pembelian produk tertentu yang mendapatkan potongan harga dan 31% responden menyatakan sangat setuju (SS) yang menunjukkan bahwa sebagian responden yang benar – benar sangat setuju kalau pada saat melakukan pembelian pada jenis produk yang mendapatkan potongan harga, selanjutnya diperoleh 11% responden menyatakan netral (N) yang artinya pelanggan hanya akan membeli barang yang dibutuhkan saja tanpa memikirkan jenis produk tertentu. Hasil pernyataan responden pada item pertanyaan X1.3 diperoleh nilai indeks rata-rata sebesar 4,20 berada pada nilai interval 3,41 – 4,20 yang artinya masuk dalam kategori setuju.

b) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Dalam penelitian variabel kualitas pelayanan nilai t hitung kualitas pelayanan (X2) sebesar $3.571 > t$ tabel 1.66071 dengan nilai signifikan sebesar $0.000 < 0.05$ maka hipotesis berpengaruh signifikan. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel berpengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT SDA Indonesia Surabaya (Y).

Hasil dari pengolahan data tentang tanggapan responden terhadap indikator-indikator pengukuran pada kualitas pelayanan dengan 5 pernyataan menunjukkan bahwa tanggapan mereka sangat setuju, dengan hasil pernyataan pada X2.10 yaitu “Penyampaian informasi yang diberikan dengan jelas dan dapat dipahami pelanggan” dalam hasilnya diperoleh 83% responden menyatakan setuju (S) yang artinya pelanggan mengutamakan informasi terlebih dahulu sebelum melakukan pembelian dan 10% responden menyatakan sangat setuju (SS), sedangkan 7% responden menyatakan netral (N) yang artinya responden sebagian kecil tidak mementingkan penyampaian informasi yang ada saat melakukan pembelian.

Hasil pernyataan responden pada item pertanyaan X2.10 diperoleh nilai indeks rata-rata sebesar 4,03 berada pada nilai interval 3,41 – 4,20 yang artinya masuk dalam kategori setuju.

Dari hasil uji koefisien determinasi (R^2) dari persamaan regresi dengan hasil analisis diperoleh angka R^2 (R square) sebesar 0,582 atau (58,2%). Hal ini menunjukkan bahwa prosentase pengaruh variabel independen (potongan harga, kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan pelanggan) sebesar 41,8% atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model (potongan harga dan kualitas pelayanan) mampu menjelaskan sebesar 58,2% variasi variabel dependen (kepuasan pelanggan) sedang sisanya sebesar 41,8% dipengaruhi dan dijelaskan oleh variabel lain seperti citra merek, kualitas produk, dan lain-lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Analisis data keseluruhan, kualitas pelayanan paling dominan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT SDA Indonesia Surabaya. Dengan memberikan kualitas yang optimal, pengusaha dapat mempertahankan pelanggan agar tidak pergi ke pesaing yang lain, seperti memberikan service jasa yang membuat pelanggan merasa sangat diperhatikan dengan apa yang dibutuhkannya. Pelanggan memilih melakukan pembelian di PT SDA Indonesia Surabaya atas saran atau rekomendasi dari orang-orang yang dipercayainya sebagai kelompok referensi yang dapat memberikan pengaruh. Maka dari itu, ada baiknya pemilik usaha atau karyawan mampu menciptakan hubungan yang baik dengan pelanggan agar perusahaannya menjadi rekomendasi utama bagi orang lain atau calon pelanggan baru.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan penulis pada bab-bab sebelumnya mengenai pengaruh potongan harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT SDA Indonesia Surabaya dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Potongan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai dari uji t sebesar 1.855 Potongan harga yang tertinggi menurut responden terletak pada indikator jenis produk yang mendapatkan potongan harga.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT SDA Indonesia Surabaya dengan nilai dari uji t sebesar 3.571. Kualitas pelayanan yang tertinggi terletak pada indikator reliabelity (kehandalan).

3. Potongan harga dan kualitas pelayanan berpengaruh secara bersama-sama dengan hasil dari uji F sebesar 20.733 terhadap kepuasan pelanggan PT SDA Indonesia Surabaya sehingga jika potongan harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama ditingkatkan, maka pembelian secara berulang-ulang akan meningkatkan kepuasan pelanggan.
4. Dari variabel potongan harga dan kualitas pelayanan, variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh lebih dominan terhadap kepuasan pelanggan PT SDA Indonesia Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, V. A. (2011). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research. *Service Quality*, 2015-220
- Ali Hasan. (2008.) *Manajemen Pemasaran dan Marketing*. Bandung : CV. Alfabeta
- Amstrong, Gary & Philip, Kotler. (2012) *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jilid I, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.
- Arikunto, S. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara
- (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Az. Nasution. (2004). *Hukum Perliindungan Konsumen, Suatu Pengantar*, Diadit Media Jakarta
- Basu Swastha dan Irawan. (2008). *Manajemen Pemasaran Modern*, Edisi Kedua, Cetakan Ke-tigabelas, Yogyakarta: Liberty Offset.
- (2010), *Manajemen Pemasaran Modern*, Penerbit Liberty, Yogyakarta.
- Danang, Sunyoto. (2013). *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT Refika Aditama Anggota Ikapi.
- Indrastuty, Dini. (2011). *RPUL SMP*. Jakarta: Media Pusindo dan Grup Puspa Swara.