

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT. CITRARAYA MANDIRI MOTOR SURABAYA**

Muhammad Gufron  
Program Studi Teknik Industri Universitas 45 Surabaya  
Email : gufrontopplayer@gmail.com

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (H1), pengaruh variabel harga terhadap kepuasan pelanggan (H2), pengaruh variabel fasilitas terhadap kepuasan pelanggan (H3). Dan pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan pelanggan (H4). Pengumpulan data dilakukan dengan metode kuisioner dengan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Citraraya Mandiri Motor yang berjumlah 30 responden yang diambil untuk mendapatkan data penelitian dengan menggunakan kuesioner.

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk menguji keakuratan data dalam penelitian. Metode statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah metode regresi linier berganda dengan program SPSS. Hasil analisis menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (H1), pengaruh harga tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan pelanggan (H2), pengaruh fasilitas tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan pelanggan (H3), dan pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan berpengaruh secara simultan (H4)

*Kata kunci : kualitas pelayanan, harga, fasilitas, kepuasan pelanggan*

### **1. Pendahuluan**

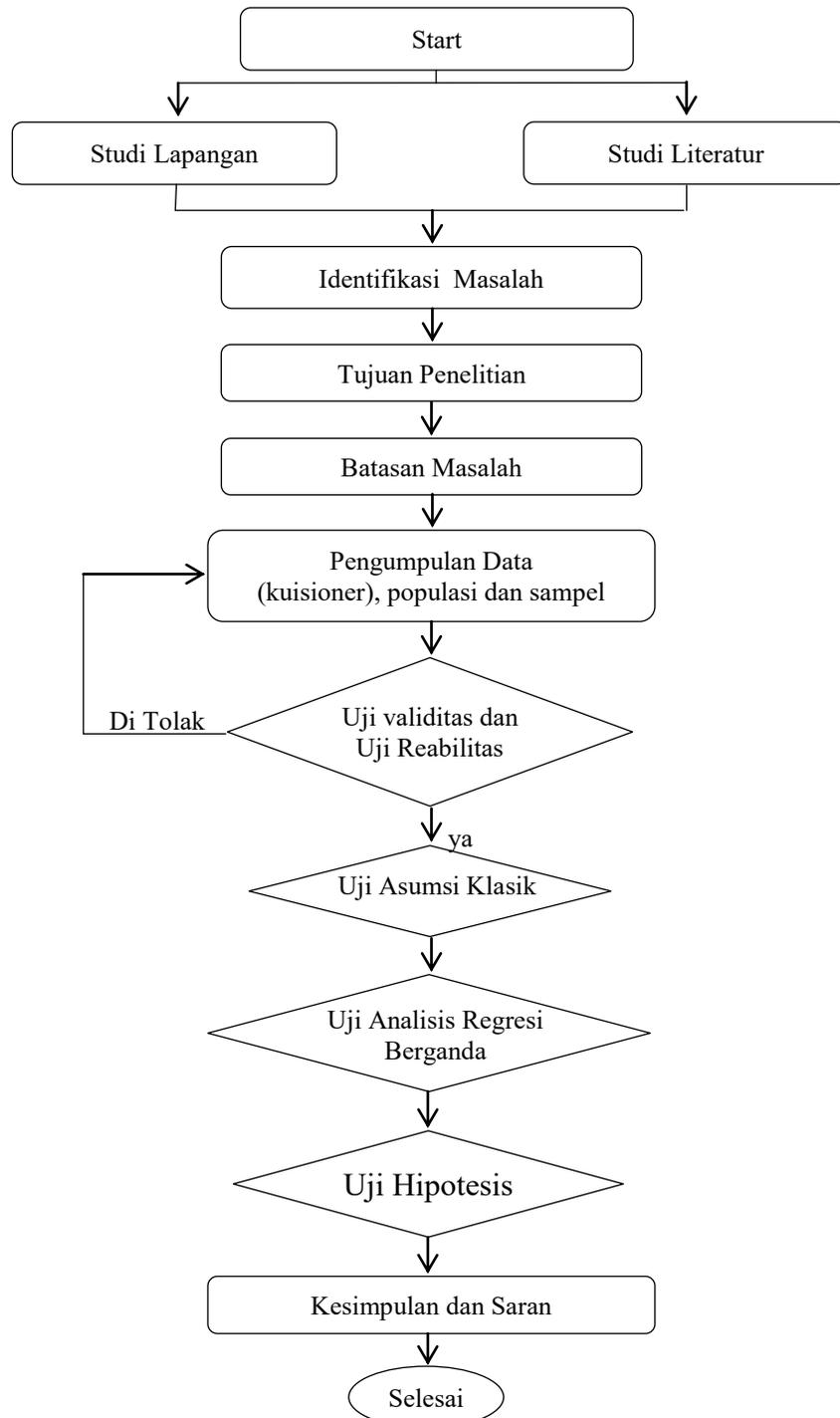
PT. Citra Raya Mandiri Motor adalah sebuah perusahaan yang bergerak didalam bidang jasa otomotif yang bertempat di Jl. Emerald Mansion Citraraya Blok TX KAV.6 Citraland, Surabaya. Di dalam perusahaan tersebut menyediakan produk terbaru mobil bermerek honda serta berbagai macam layanan jasa bagi konsumen yang datang untuk membeli produk atau menggunakan layanan jasa. Adapun bermacam-macam pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan yaitu : *show room* penjualan mobil baru, *service* kendaraan, *body and paint repair*, dan penjualan *sparepart*.

Dan oleh karena itu diperlukan analisis kepuasan pelanggan yang perlu dilakukan agar dapat diketahui oleh perusahaan beberapa kemungkinan hal-hal apa saja yang harus ditingkatkan dan diperbaiki untuk mempertahankan dan juga agar dapat menambah jumlah pelanggan. Dalam penelitian ini, saya selaku penulis mengukur indeks kepuasan pelanggan dengan menggunakan program ibm spss.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan dan tengah dihadapi perusahaan tersebut, menyatakan bahwa pengaruh pelayanan merupakan sebuah faktor yang penting dalam membangun dan menjalin hubungan suatu perusahaan dengan para pelanggan, maka beberapa materi yang akan dibahas pada penelitian adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, serta Fasilitas yang telah disediakan dapat berdampak terhadap kepuasan pelanggan di PT. Citraraya Mandiri Motor Surabaya.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian adalah suatu uraian cara kerja yang terstruktur untuk memudahkan pelaksanaan kegiatan dalam penelitian untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan. Pada bagian ini akan disajikan metodologi penelitian yang berisi teknik dan tahapan pengolahan data menggunakan spss. Berikut ini adalah diagram alir proses penelitian yang akan dilakukan.



Gambar 1. Diagram alir Metode Penelitian

### 3. Pembahasan

#### 3.1. Pengumpulan dan pengolahan data

Di dalam penelitian ini pengumpulan data yang dilakukan penulis menggunakan data primer yaitu data yang mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel minat untuk tujuan spesifik studi berupa kuisisioner/angket. Sumber data primer adalah responden individu, kelompok fokus, internet juga dapat menjadi data primer jika kuisisioner disebarakan melalui internet (Sekaran Uma, 2011).

#### 3.2. Uji Validitas

Uji validitas menurut Sugioyo (2011), pengujian ini digunakan dalam mendefinisikan suatu variabel untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan yang ada di dalamnya. Hasil dari pengujian ini dapat dilihat dalam nilai *corrected item-total correlation* dengan *taraf signifikan 5%* dengan cara :

- Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka dinyatakan valid
- Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka dinyatakan tidak valid

Table 1. Hasil Uji Validitas

VARIABEL	INDIKATOR	$r$ HITUNG	$r$ TABEL	KETERANGAN
KUALITAS PELAYANAN	X1.1	0,927	0,3610	Valid
	X1.2	0,862	0,3610	Valid
	X1.3	0,639	0,3610	Valid
	X1.4	0,943	0,3610	Valid
HARGA	X2.1	0,865	0,3610	Valid
	X2.2	0,826	0,3610	Valid
	X2.3	0,871	0,3610	Valid
FASILITAS	X3.1	0,428	0,3610	Valid
	X3.2	0,408	0,3610	Valid
	X3.3	0,416	0,3610	Valid
	X3.4	0,717	0,3610	Valid
	X3.5	0,363	0,3610	Valid
	X3.6	0,367	0,3610	Valid
	X3.7	0,495	0,3610	Valid
	X3.8	0,657	0,3610	Valid
	X3.9	0,607	0,3610	Valid
	X3.10	0,559	0,3610	Valid
KEPUASAN PELANGGAN	Y1	0,757	0,3610	Valid
	Y2	0,849	0,3610	Valid
	Y3	0,914	0,3610	Valid
	Y4	0,862	0,3610	Valid

#### 3.3. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah suatu instrumen yang cukup baik sehingga mampu mengungkapkan data yang bisa dipercaya (Arikunto, 2002) Uji Reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator variabel dengan menggunakan program komputer aplikasi SPSS menurut Nugroho (2005) untuk melihat nilai uji reliabilitas apabila nilai *cronbach's alpha*  $>$  0,60 maka dinyatakan reliabel.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

VARIABEL	<i>Cronbach Alpha</i>	<i>Numb of Value</i>	<i>Standart value</i>	Keterangan
KUALITAS PELAYANAN	0,870	4	0,60	<i>Realibel</i>
HARGA	0,817	3	0,60	<i>Realibel</i>
FASILITAS	0,852	10	0,60	<i>Realibel</i>
KEPUASAN PELANGGAN	0,866	4	0,60	<i>Realibel</i>

### 3.4. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik ini dilakukan sebelum melakukan analisis regresi, dan di dalam pengujian asumsi klasik ini ada beberapa asumsi yang harus dipenuhi. Diantaranya adalah berbagai asumsi sebagai berikut:

#### 3.4.1. Uji Normalitas

Pengujian asumsi normalitas adalah sebagian dari pengujian asumsi klasik yang bertujuan untuk menguji apakah didalam model regresi variabel residual berdistribusi normal atau tidak. Pada pengujian ini diharapkan residual berdistribusi normal agar data dapat terus diuji hingga selesai. Untuk melihat apakah residual berdistribusi normal atau tidak, dapat diketahui melalui pengujian *Kolmogorov Smirnov* dan *Normal Probability Plot* (P-P Plot) dengan Hipotesis pengujian asumsi normalitas adalah sebagai berikut :

Ho : Residual berdistribusi normal

H1 : Residual tidak berdistribusi normal

Tabel 3. *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.89859967
Most Extreme Differences	Absolute	.107
	Positive	.080
	Negative	-.107
Kolmogorov-Smirnov Z		.587
Asymp. Sig. (2-tailed)		.881

#### 3.4.2. Uji Multikolinieritas

Pengujian multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antar variabel independen. Pada analisis regresi linier tidak diperbolehkan adanya hubungan antara variabel independen. Pengujian multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai standart VIF masing-masing variabel independen.

Kriteria pengujian menyatakan apabila nilai VIF lebih kecil dari 10 maka dinyatakan tidak terdapat gejala multikolinier. Adapun ringkasan hasil pengujian multikolinieritas sebagaimana tabel berikut :

Tabel 4. *Collinearity Statistics* – Pengujian Multikolinieritas Coefficients<sup>a</sup>

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	KUALITAS PELAYANAN	.276	3.628
	HARGA	.286	3.497
	FASILITAS	.778	1.286

### 3.4.3. Uji Heteroskedastisitas

Di dalam pengujian heteroskedastisitas yang dilakukan adalah untuk mengetahui apakah residual memiliki ragam yang homogen atau tidak. Pengujian ini dibutuhkan dikarenakan didalam analisis regresi diharapkan residual memiliki ragam yang homogen. Pengujian asumsi heteroskedastisitas dapat dilihat melalui *Glejser Test* dan grafik scatterplot. Adapun hipotesis dalam pengujian asumsi heteroskedastisitas adalah sebagai berikut :

- H1 : Residual tidak memiliki ragam homogen  
 H0 : Residual memiliki ragam homogen

Kriteria yang digunakan dalam pengujian menggunakan *Glejser Test* menyatakan apabila semua nilai probabilitas dari variabel independen  $\geq$  level of significant ( $\alpha=5\%$ ) maka residual dinyatakan memiliki ragam yang homogen. Kemudian jika menggunakan grafik scatterplot apabila titik-titik tidak membentuk pola tertentu atau acak maka residual dinyatakan memiliki ragam yang homogen. Berikut ini adalah hasil pengujian asumsi heteroskedastisitas melalui *Glejser Test*:

Tabel 5. Uji Heteroskedastisitas Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.056	1.218		1.688	.103
	kualitas pelayanan	-.014	.139	-.037	-.099	.922
	Harga	-.078	.187	-.150	-.414	.682
	Fasilitas	.009	.028	.071	.323	.750

### 3.4.4. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh Kualitas pelayanan, Harga, dan fasilitas baik secara simultan maupun parsial terhadap Kepuasan Pelanggan . Model persamaan regresi yang dinyatakan baik adalah

model yang memenuhi persyaratan asumsi klasik, meliputi semua data berdistribusi normal, model harus bebas dari gejala multikolinieritas, dan bebas dari heterokedastisitas. Hasil dari pengujian Regresi adalah sebagai berikut :

Tabel 6. Uji Regresi Linier Berganda

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.200	1.883		1.168	.253
kualitas pelayanan	.768	.215	.758	3.572	.001
Harga	.162	.290	.117	.560	.580
Fasilitas	-.028	.043	-.083	-.661	.515

Sumber : Lampiran 3 data diolah 2020

Berdasarkan dari data Tabel 6 dapat disimpulkan persamaan regresi adalah:

$$Y = 2.200 + 0,768 X1 + 0,162 X2 + -0,028 X3 + e$$

Dari persamaan Tabel 6 dapat dijelaskan bahwa :

- Koefisien Kualitas Pelayanan memberikan nilai sebesar 0,768.
- Koefisien Harga memberikan nilai sebesar 0,162.
- Koefisien Fasilitas memberikan nilai sebesar 0,028.
- Koefisien Kepuasan Pelanggan memberikan nilai sebesar 2.200

#### 4. Pengujian Hipotesis

##### 4.1. Uji t

Pengujian secara parsial di lakukan dalam menguji hipotesis untuk melihat ada atau tidaknya pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Kriteria pengujian dinyatakan dengan nilai probabilitas *<level of significant* ( $\alpha = \alpha$ ) maka dinyatakan adanya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Pengujian signifikansi secara parsial dapat diketahui melalui ringkasan pada tabel berikut:

Tabel 7. Hasil Uji t

Variabel	T hitung	T tabel	Sig.
Constant	2.200	2.05553	0,253
Kualitas Pelayanan	3,581	2.04841	0,001
Harga	0,162	2.04841	0,580
Fasilitas	-0,28	2.04841	0,515

Sumber: Lampiran 3 data diolah 2020

Dasar keputusan :

- Uji t Traf signifikansi 5% atau 0,05 dua arah.
- Rumus :

$$df = n - k$$

- $df = n - k$
- $df = 30 - 4$
- $df = 26$

c) Dilihat pada t tabel dengan hasil signifikansi 0,05 dan df 28 diperoleh nilai 2,05553.

- jika nilai Sig < 0.05 atau t hitung > t tabel maka terdapat pengaruh variabel X terhadap Y
- jika nilai sig > 0.05 atau t hitung < t tabel maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap Y

Berdasarkan dari dasar keputusan beserta nilai standart spesifikasi maka hasil dari uji t adalah sebagai berikut:

a. Pengujian signifikansi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Pengujian pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan menghasilkan nilai t hitung sebesar 3,581 dengan nilai signifikan 0,001. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa nilai *significant alpha* < 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Dengan demikian dapat diartikan, semakin tinggi Kualitas Pelayanan, maka cenderung dapat meningkatkan Kepuasan Pelanggan di PT. Citraraya Mandiri Motor Surabaya. Dengan demikian H1 terpenuhi.

b. Pengujian signifikansi Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.

Pengujian pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan menghasilkan nilai t hitung sebesar 0,162 dengan nilai signifikan 0,580. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa nilai *significant alpha* > 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa Harga tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Dengan demikian dapat diartikan, semakin tinggi Harga, maupun semakin rendah Harga yang ditawarkan, tidak dapat meningkatkan Kepuasan Pelanggan di PT. Citraraya Mandiri Motor Surabaya. Dengan demikian H1 ditolak dan H0 terpenuhi.

c. Pengujian signifikansi Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan

Pengujian pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan menghasilkan nilai t hitung sebesar 0,28 dengan nilai signifikan 0,515. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa nilai *significant alpha* > 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa Fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Dengan demikian dapat diartikan, semakin tinggi Fasilitas, maupun semakin rendah Fasilitas yang diberikan, tidak dapat meningkatkan Kepuasan Pelanggan di PT. Citraraya Mandiri Motor Surabaya. Dengan demikian H1 ditolak dan H0 terpenuhi

#### 4.2. Uji F

Pengujian secara simultan dilakukan dalam menguji hipotesis mengenai hal ada atau tidaknya pengaruh variabel independen baik secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel dependen. Kriteria pengujian memberitahukan

bahwa apabila nilai probabilitas  $< level\ of\ significant$  ( $\alpha=\alpha$ ) maka dinyatakan adanya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan atau bersama-sama. Pengujian signifikansi secara simultan dapat diketahui melalui ringkasan pada tabel berikut:

Tabel 8. Hasil Uji f  
ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	219.331	3	73.110	18.184	.000 <sup>b</sup>
	Residual	104.536	26	4.021		
	Total	323.867	29			

Sumber: Lampiran 3 data diolah 2020

#### Dasar keputusan Uji f

- Uji f taraf signifikansi 5% atau 0,05 dua arah.
- Rumus :

$$\begin{aligned}df(n1) &= k - 1 \\df(n2) &= n - k\end{aligned}$$

$$df(n1) : 4 - 1 = 3$$

$$df(n2) : 30 - 3 = 27$$

- Maka dapat disimpulkan nilai  $df\ 1\ (n1) = 3$ ,  $df\ 2\ (n2) = 29$  di lihat di distribusi f tabel di peroleh f tabel = 2,96
- Jika nilai  $sig < 0,05$  atau  $F\ hitung > F\ tabel$  maka terdapat pengaruh variabel X1, X2, X3 secara simultan terhadap variabel Y.
- Jika nilai  $sig > 0,05$  atau  $F\ hitung < F\ tabel$  maka tidak terdapat pengaruh variabel X1, X2, X3 secara simultan terhadap variabel Y.

Pengujian pengaruh secara simultan Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Citraraya Mandiri Motor Surabaya menghasilkan nilai F hitung sebesar 18.184 lebih besar dari F tabel 2,96 dengan nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 hasil pengujian tersebut menunjukkan nilai signifikan  $< level\ of\ significance$  ( $\alpha=5\%$  atau 0,05). Hal tersebut menunjukkan terdapat pengaruh secara simultan Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Citraraya Mandiri Motor Surabaya

#### 4.3. Uji R<sup>2</sup>

Pengujian koefisien determinasi dilakukan dalam mengetahui besaran keragaman variabel independen dalam menjelaskan keragaman variabel dependen, atau dengan kata lain untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. *Koefisien Determinasi* dalam analisis Regresi dilakukan dengan menggunakan Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>).

Tabel 9. Tabel Uji R<sup>2</sup>

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.823 <sup>a</sup>	.677	.640	2.005

Sumber: Lampiran 3 data diolah 2020

Uji R<sup>2</sup> pada model bernilai 0,677 atau 67,7%. Hal ini dapat menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan mampu dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas sebesar 67,7%, atau dengan kata lain kontribusi pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di PT. Citraraya Mandiri Motor Surabaya sebesar 67,7%, sedangkan sisanya sebesar 33,3% merupakan kontribusi variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

## 5. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dengan menggunakan metode uji asumsi klasik beserta analisis Regresi maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Citraraya Mandiri Motor Surabaya. Dalam pengujiannya menghasilkan nilai t hitung sebesar 3,581 dengan nilai signifikan  $0,001 < 0,005$ , sehingga dapat diartikan semakin tinggi Kualitas Pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula Kepuasan Pelanggan di PT. Citraraya Mandiri Motor Surabaya.
2. Harga tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Citraraya Mandiri Motor Surabaya. Dalam pengujiannya menghasilkan nilai t hitung sebesar 0,162 dengan nilai signifikan  $0,580 > 0,05$ , sehingga dapat diartikan semakin tinggi Harga maupun semakin rendah Harga yang ditawarkan, maka tidak akan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Citraraya Mandiri Motor Surabaya.
3. Fasilitas tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Citraraya Mandiri Motor Surabaya. Dalam pengujiannya menghasilkan nilai t hitung sebesar 0,28 dengan nilai signifikan  $0,515 > 0,05$ , sehingga dapat diartikan semakin tinggi Fasilitas maupun semakin rendah Fasilitas yang dirasakan tidak akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT. Citraraya Mandiri Motor Surabaya.
4. Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Citraraya Mandiri Motor Surabaya. Dalam pengujiannya menghasilkan nilai f hitung sebesar 18,184 lebih besar dari f tabel 2,96 dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ , sehingga dapat diartikan semakin tinggi Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas secara bersamaan maka Kepuasan Pelanggan akan meningkat di PT. Citraraya Mandiri Motor Surabaya.

## Daftar pustaka

- Arikunto, Suharsimi, 2002, *Prosedur Penelitian*. Jakarta: T Rineka Cipta.  
Nugroho, Agung, 2005, *Strategi Jitu Memilih Metode Statistic Penelitian Dengan SPSS*, Andi Yogyakarta, Yogyakarta

- Sekaran, Uma. 2011. *Research Methods For Business (Metode Penelitian Untuk Bisnis)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta.