

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Inti Tani Utama Sambi

Alvendho Mauliwarma Dewa Ihza¹⁾, Ruslan Shomad²⁾

Prodi Manajemen Universitas Islam Kediri

Abstract

Customer satisfaction is very important for business development. Inti Tani Utama Sambi Agricultural Store is one of the shops in the agricultural sector that has problems with poor service quality and too expensive prices. This makes the customer feel unsatisfied. This study uses quantitative techniques with descriptive analysis. The sampling technique used is accidental sampling using the Slovin formula. The number of samples from this study were 83 respondents who were customers at the Inti Tani Utama Sambi Agricultural Store. The data in this study were obtained through observation, interviews and questionnaires. From the analysis that has been done using SPSS for Windows 16.0, the results show that service quality has a partial effect on customer satisfaction, price has a partial effect on customer satisfaction, service quality and price have a simultaneous effect on customer satisfaction. This is evidenced by the results of R Square of 0.893 or 89.3% and the remaining 10.7% is influenced by other variables outside the study.

Keywords: customer satisfaction, price, service quality

Abstrak

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting untuk perkembangan usaha. Toko Pertanian Inti Tani Utama Sambi adalah salah satu toko pada bidang pertanian yang memiliki permasalahan dalam kualitas pelayanan yang buruk dan harga yang terlalu mahal. Hal tersebut membuat pelanggan tidak merasakan kepuasan. Penelitian ini menggunakan teknik kuantitatif dengan analisis deskriptif. Teknik sampel yang digunakan adalah accidental sampling dengan menggunakan rumus slovin. Jumlah sampel dari penelitian ini adalah 83 responden yang merupakan pelanggan di Toko Pertanian Inti Tani Utama Sambi. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui observasi, wawancara dan kuesioner. Dari analisis yang telah dilakukan menggunakan SPSS for Windows 16.0, memiliki hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan, harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan hasil R Square sebesar 0,893 atau 89,3% dan sisanya adalah sebesar 10,7% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan.

DOI	: http://dx.doi.org/10.32503/jmk.v7i1.2222
Sejarah Artikel	: Artikel diterima (30 Oktober 2021); direvisi (1 Desember 2021); disetujui (29 Desember 2021)
Korespondensi	: Jl. Sersan Suharmaji 38, Manisrenggo, Kota Kediri, Jatim
Email	: ruslansomad@uniska-kediri.ac.id

Pendahuluan

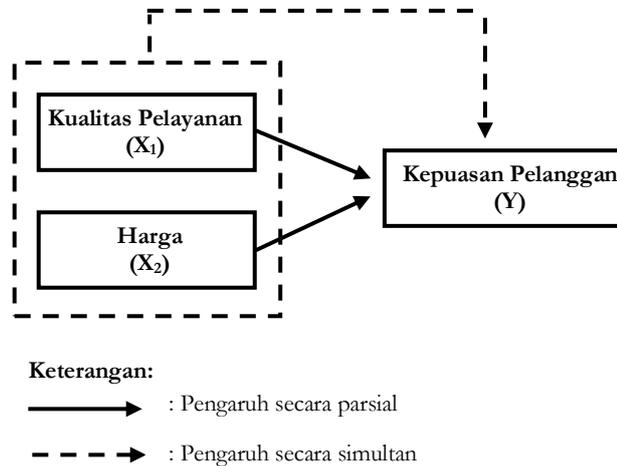
Orang Indonesia khususnya di Kediri Jawa Timur, bekerja di bidang pertanian karena kontur tanah dan tingkat kesuburan yang sangat baik, industri pertanian sangat mendukung penduduk setempat yang sudah memiliki kecintaan yang kuat pada pertanian. Sejak generasi telah melakukan tugas ini toko atau kios obat pertanian yang berlomba-lomba dalam menyediakan segala kebutuhan para petani. Hal tersebut pasti akan menimbulkan persaingan antar peritel dalam menguasai pasar, mengingat bisnis dalam bidang ini mempunyai siklus hidup yang panjang dan cukup menjanjikan.

Oleh karena itu setiap retailer harus menerapkan strategi pemasaran yang terbaik agar mampu menguasai pasar yang diinginkan. Bisnis dalam penyediaan/penjualan alat dan semua hal yang berhubungan dengan pertanian tumbuh seiring dengan pertumbuhan sektor dan menemukan kemungkinan komersial. Jadi wajar saja jika perusahaan diciptakan untuk menjual peralatan dan barang pertanian lainnya seperti benih, pupuk, obat tanaman, plastik polybag, dll. Usaha pada bidang pertanian tampaknya berlomba-lomba untuk memasok pelanggan dengan penawaran menarik. Selain persaingan dalam hal kelengkapan fasilitas, usaha pada bidang tersebut membutuhkan sistem informasi yang dapat mendukung operasional bisnis yang sehat.

Kualitas yaitu suatu kata bagi penyedia jasa yang merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh. Kualitas yang bagus dan terpercaya akan tertanam dibenak pelanggan. Dari seluruh kegiatan yang dilakukan perusahaan pada akhirnya bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang dirasakan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatukan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan diharapkan (Kotler,2009). Selain memperhatikan kualitas pelayanan terhadap pelanggan, perusahaan juga harus memperhatikan faktor harga karena besar kecilnya harga yang ditetapkan sangat memengaruhi perusahaan dalam bersaing dan juga mampu mempengaruhi pelanggan untuk membeli produknya. Agar lebih kompetitif dipasar perusahaan dapat mempertimbangkan harga pesaing sebagai pedoman dalam menentukan harga jual produknya. Harga adalah sejumlah uang yang dibayarkan atas jasa atau jumlah nilai yang pelanggan tukar dalam rangka mendapatkan manfaat dari memiliki atau menggunakan barang atau jasa (Kotler, 2009).

Kualitas pelayanan yang baik berdampak pada minat beli pelanggan, sehingga harga juga harus diperhatikan. Akibat keluhan pelanggan, toko pada bidang pertanian ini memiliki kualitas pelayanan yang kurang menyenangkan dan harga yang diberikan terlalu mahal. Konsumen banyak merasakan ketidakpuasannya atas pelayanan dan harga produk tersebut. Toko Pertanian Inti Tani Utama Sambu merupakan salah satu toko pertanian di Sambu yang menyediakan berbagai peralatan dan barang pertanian. Dalam perkembangannya Toko Pertanian Inti Tani Utama Sambu banyak mendapatkan keluhan dari pelanggannya. Pelanggan tidak puas dengan pelayanan yang buruk, staf yang tidak ramah, dan harga yang tinggi dibandingkan dengan toko-toko lain. Hal tersebut

seharusnya ditanggapi oleh Toko Pertanian Inti Tani Utama Sambi dengan mengambil langkah-langkah yang diperlukan, sehingga pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan dan harga yang diberikan oleh pihak toko. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Toko Pertanian Inti Tani Utama Sambi.



Gambar 1 Kerangka Teoritik

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan diatas, hipotesis operasional dalam penelitian ini yaitu:

1. Ho : terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X^1) terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Toko Pertanian Inti Tani Utama Sambi secara parsial.
 Ha : tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X^1) terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Toko Pertanian Inti Tani Utama Sambi secara parsial.
2. Ho : terdapat pengaruh variabel harga (X^2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Toko Pertanian Inti Tani Utama Sambi secara parsial.
 Ha : tidak terdapat pengaruh variabel harga (X^2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Toko Pertanian Inti Tani Utama Sambi secara parsial.
3. Ho : tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X_1), harga (X_2), terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Toko Pertanian Inti Tani Utama Sambi secara simultan.
4. Ha : terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X_1), harga (X_2), terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Toko Pertanian Inti Tani Utama Sambi secara simultan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan teknik kuantitatif dengan metode analisis deskriptif yaitu metode penelitian yang telah terbukti mencirikan peristiwa yang ada dan saat ini atau sejarah, serta alat analisis kasus yang telah dikembangkan dan direncanakan, sebagai alat analisis kasus peneliti kuantitatif. Menurut Sugiyono (2004:46), adalah “data yang dihasilkan dengan angka-angka atau data kuantitatif yang telah diberi skoring.

Populasi menurut Sugiyono (2014:56) adalah suatu wilayah generalisasi yang terdiri dari subjek-subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang

ditentukan oleh penelitian ini, yaitu seluruh konsumen di toko pertanian inti utama di Sambi dalam tiga bulan, yang mencakup 500 orang. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling* yang merupakan suatu metode insidental apabila ada konsumen yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti, dapat digunakan sebagai sampel jika dianggap sebagai sumber data yang memadai. Dalam menentukan jumlah sampel yang diambil menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Slovin (dalam Sugiyono, 2011:87) adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+(N \times e^2)}$$

$$n = \frac{500}{1+(500 \times 0,001)}$$

$$= 83 \text{ responden}$$

Untuk membuktikan hipotesis pada variabel independen terhadap variabel dependen yang menggunakan alat uji *SPSS for Windows 16.0* dengan teknik uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linieritas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi, analisis regresi linier berganda, uji t, uji F dan koefisien determinasi.

Hasil dari analisis data tersebut diperoleh melalui penyebaran kuesioner atau angket dengan pengukuran masing-masing indikator variabel tersebut. Variabel kualitas pelayanan memiliki indikator berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati. Variabel harga memiliki indikator keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk, daya saing harga dalam pasar, kesesuaian harga dengan manfaat. Dan variabel kepuasan pelanggan memiliki indikator perasaan puas, selalu membeli produk, akan merekomendasikan kepada orang lain, terpenuhinya harapan konsumen setelah membeli produk.

Hasil dan Pembahasan

Hasil

Uji Validitas

Nilai r tabel diketahui dengan rumus $df = N-2 = 83-2 = 81$, maka nilai r tabel sebesar 0,2159. Apabila r hitung > r tabel maka item pertanyaan dikatakan valid.

Tabel 1. Uji Validitas

Variabel	Pearson Correlation	Nilai Sig.
Kualitas Pelayanan (X ₁)	0,534	0,000
	0,755	0,000
	0,611	0,000
	0,721	0,000
	0,521	0,000
Harga (X ₂)	0,756	0,000
	0,662	0,000
	0,776	0,000
	0,758	0,000

	0,814	0,000
	0,735	0,000
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,644	0,000
	0,734	0,000

Sumber: Data diolah, 2021

Uji validitas merupakan suatu uji yang digunakan untuk mengetahui valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid apabila probabilitas korelasi $< 0,05$. Berdasarkan tabel uji validitas pada variabel kepuasan pelanggan, setiap item kuesioner memiliki nilai signifikan $< 0,05$ dan r hitung $> r$ tabel, maka seluruh item kuesioner dikatakan valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha
Kualitas Pelayanan (X ₁)	0,618
Harga (X ₂)	0,716
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,708

Sumber: Data diolah, 2021

Pada uji reliabilitas dikatakan reliabel apabila *cronbach alpha* $> 0,60$. Hasil dari pengujian seluruh variabel tersebut lebih dari 0,60 maka suatu kuesioner dikatakan reliabel.

Uji Normalitas

Tabel 3. Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		83
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.57400941
Most Extreme Differences	Absolute	.239
	Positive	.160
	Negative	-.239
Kolmogorov-Smirnov Z		2.176
Asymp. Sig. (2-tailed)		.078

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel pengujian diatas diketahui bahwa nilai signifikansi Asymp.Sig (2-tailed) sebesar 0,078 $> 0,05$. Maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas kolmogorov-smirnov dapat

disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Dengan demikian, asumsi normalitas dalam model regresi sudah terpenuhi.

Uji Linieritas

Tabel 4. Uji Linieritas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pelanggan * Kualitas Pelayanan	Between Groups	(Combined)	109.505	10	10.951	5.499	.000
		Linearity	70.266	1	70.266	35.28	.000
		Deviation	39.239	9	4.360	2.189	.033
	Within Groups		143.386	72	1.991		
	Total		252.892	82			

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pelanggan * Harga	Between Groups	(Combined)	238.918	8	29.865	158.156	.000
		Linearity	222.338	1	222.338	1.177E3	.000
		Deviation	16.580	7	2.369	12.543	.000
	Within Groups		13.974	74	.189		
	Total		252.892	82			

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan nilai signifikansi diperoleh nilai *deviation from linierity* variabel kualitas pelayanan adalah Sig. sebesar $0,033 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan linier secara signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Dan nilai *deviation from linierity* variabel harga adalah Sig. adalah $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linier secara signifikan antara variabel harga (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Uji Multikolinieritas

Tabel 5. Uji Multikolinieritas

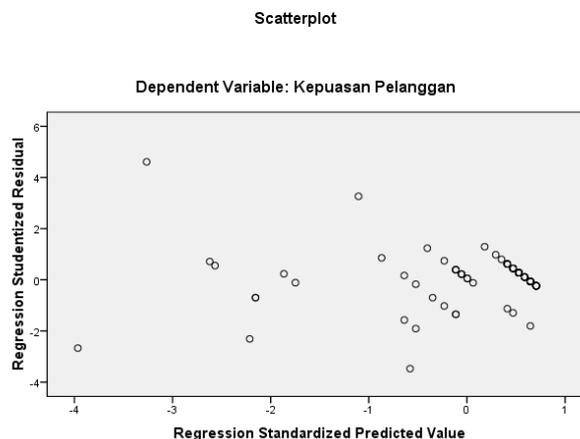
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Pelayanan	.798	1.253
	Harga	.798	1.253

Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data diolah, 2021

Multikolinieritas dapat juga dilihat dari nilai VIF (*Variance-Infating Factor*) jika $VIF < 10$, tingkat kolinieritas dapat ditoleransi. Berdasarkan hasil pengujian diatas diketahui nilai tolerance variabel kualiatys pelayanan (X_1) adalah 0,798 dan VIF adalah 1.253, nilai tolerance variabel harga (X_2) adalah 0,798 dan VIF adalah 1.253, karena nilai VIF untuk semua variabel tersebut < 10 maka dapat disimpulkan tidak terjadi gangguan multikolinieritas atau dengan kata lain model regresi ini terbebas dari gejala multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 2.
Uji Heteroskedastisitas Scatterplots
(Sumber: Data diolah, 2021)

Berdasarkan output diatas dapat diketahui bahwa hasil dari uji heteroskedastisitas scatterplots adalah:

- 1) Titik-titik data penyebar diatas dan dibawah atau di sekitar angka 0.
- 2) Titik-titik tidak mengumpul hanya diatas dan dibawah saja.
- 3) Penyebaran titik-titik data tidak membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
- 4) Penyebaran titik-titik data tidak berpola.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas, sehingga analisis regresi linier berganda dapat dilanjutkan.

Regresi Linier Berganda

Tabel 7.
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.241	.596		.405	.687
	Kualitas Pelayanan	.098	.030	.132	3.235	.002
	Harga	.871	.041	.878	21.465	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan						

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel 7. analisis regresi linier berganda, maka persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 0,241 + 0,098X_1 + 0,871X_2 + 0$$

Artinya :

- 1) a = 0,241 artinya apabila (X₁) dan (X₂) diasumsikan tidak memiliki pengaruh sama sekali (=0) maka (Y) adalah sebesar 0,241.
- 2) b₁ = 0,098 artinya apabila (X₁) naik 1 (satu) satuan dan (X₂) tetap, maka (Y) akan naik sebesar 0, 098 satuan.
- 3) b₂ = 0,871 artinya apabila (X₂) naik 1 (satu) satuan dan (X₁) tetap maka (Y) akan naik sebesar 0, 871 satuan.
- 4) e = 0

Tabel 8. Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.241	.596		.405	.687
	Kualitas Pelayanan	.098	.030	.132	3.235	.002
	Harga	.871	.041	.878	21.465	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan						

Sumber: Data diolah, 2021

Kriteria pengujian hipotesis secara parsial berdasarkan tabel 6. Uji t memiliki hasil sebagai berikut:

- 1) Ho ditolak: jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, atau jika $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ atau jika $\alpha < t_{tabel}$, atau jika $-t_{hitung} > -t_{tabel}$, atau jika $\alpha > 5\%$.
- 2) Ho diterima: jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, atau jika $-t_{hitung} > -t_{tabel}$ atau jika $\alpha > 5\%$.

db: $n-k-1 = 83-2-1 = 80$. Maka t_{tabel} angka 0,025 ; 80 adalah 1,99006

Hipotesis 1 : $t_{hitung} > t_{tabel}$, $3,235 > 1,99006$ dan nilai sig X_1 sebesar $0,002 < 0,05$. Artinya H_a diterima dan H_o ditolak, maka variabel (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap (Y).

Hipotesis 2 : $t_{hitung} > t_{tabel}$, $21,465 > 1,99006$ dan nilai sig X_2 sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya H_a diterima dan H_o ditolak, maka variabel (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap (Y).

Tabel 7. Uji F

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	225.874	2	112.937	334.406	.000 ^a
Residual	27.018	80	.338		
Total	252.892	82			

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

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data diolah, 2021

db: $n-k-1 = 83-2-1 = 80$, maka diperoleh nilai F tabel yaitu 3,11.

Hipotesis 3 : H_o ditolak : jika $f_{hitung} > f_{tabel}$, $334,406 > 3,11$ maka H_o ditolak dan H_a diterima dan nilai sig X_1 dan X_2 sebesar $0,000 < 0,05$ maka variabel X_1 dan X_2 berpengaruh positif dan signifikan terhadap Y secara simultan.

Koefisien Determinasi

R Square adalah sebesar 0,893 Nilai *R* berasal dari pengkuadratan nilai koefisien korelasi atau “R”, yaitu $0,945 \times 0,945 = 0,893$. Besarnya angka koefisien determinasi (*R Square*) adalah 0,893 atau sama dengan 89,3%. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel (X_1) dan variabel (X_2) secara simultan berpengaruh terhadap variabel (Y) sebesar 89,3%. Sedangkan sisanya ($100\% - 89,3\% = 10,7\%$) dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

Pembahasan

Jumlah responden pada Toko Pertanian Inti Tani Utama Sambi berdasarkan jenis kelamin diketahui bahwa responden laki-laki sebanyak 22 atau 26,5% dari 83 responden. Hal ini menunjukkan bahwa responden laki-laki mendominasi di Toko Pertanian Inti Tani Utama Sambi. Kemudian jumlah responden toko tersebut berdasarkan umur diketahui mayoritas responden berumur 31-40 tahun yaitu

sebanyak 38 atau 45,8% dari 83 responden. Lalu jumlah responden Toko Pertanian Inti Tani Utama Sambi berdasarkan pekerjaan diketahui mayoritas responden adalah wiraswasta dengan jumlah 46 atau 55,4% dari 83 responden.

Pada uji validitas, seluruh item variabel X_1 , X_2 , dan Y sudah valid karena memiliki nilai Sig.(2-tailed) < dari taraf signifikan sebesar 0,05. Kemudian uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh item variabel X_1 , X_2 , dan Y memiliki nilai *cronbach alpha* > 0,60, maka kuesioner tersebut dikatakan reliabel.

Uji koefisien determinasi *R Square* adalah sebesar 0,893 Nilai *R* berasal dari pengkuadratan nilai koefisien korelasi atau “*R*”, yaitu $0,945 \times 0,945 = 0,893$. Besarnya angka koefisien determinasi (*R Square*) adalah 0,893 atau sama dengan 89,3%. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel (X_1) dan variabel (X_2) secara simultan berpengaruh terhadap variabel (Y) sebesar 89,3%. Sedangkan sisanya ($100\% - 89,3\% = 10,7\%$) dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan ditemukan koefisien regresi sebesar 0,098 dengan nilai *t* sebesar 3,235 dan Sig. sebesar 0,002. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan di Toko Pertanian Inti Tani Utama Sambi akan membuat kepuasan pelanggan menjadi semakin baik.

Pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan ditemukan koefisien regresi sebesar 0,871 dengan nilai *t* sebesar 21,465 dan Sig. sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Dengan meningkatkan harga di Toko Pertanian Inti Tani Utama Sambi akan membuat kepuasan pelanggan menjadi semakin baik.

Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan ditemukan nilai *F* hitung sebesar 334,406 dan Sig. sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Dengan kualitas pelayanan dan harga di Toko Pertanian Inti Tani Utama Sambi akan membuat kepuasan pelanggan semakin baik. Dengan persamaan garis $Y = 0,241 + 0,098X_1 + 0,871X_2 + 0$, maka variabel yang paling dominan adalah variabel X_2 dengan nilai koefisien 0,871. Variabel X_2 adalah harga.

Simpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian tersebut yaitu Variabel kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) secara parsial di Toko Pertanian Inti Tani Utama Sambi. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji *t* yaitu: *t* hitung > *t* tabel, $3,235 > 1,99006$ dan nilai sig X_1 sebesar $0,002 < 0,05$. Variabel harga (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) secara parsial di Toko Pertanian Inti Tani Utama. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji *t* yaitu: *t* hitung > *t* tabel, $21,465 > 1,99006$ dan nilai sig X_2 sebesar $0,000 < 0,05$. Variabel kualitas pelayanan (X_1) dan harga (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) secara simultan di Toko Pertanian Inti Tani Utama Sambi. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji *F* yaitu: *f* hitung > *f* tabel, $334,406 > 3,11$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.

Toko Pertanian Inti Tani Utama Sambi diharapkan lebih meningkatkan kepuasan pelanggan dan harga agar para pelanggannya tetap bagus bahkan lebih bagus lagi, agar mampu mewujudkan visi dan misi Toko Pertanian Inti Tani Utama Sambi. Karena kualitas pelayanan, harga berpengaruh dalam kepuasan pelanggan Toko Pertanian Inti Tani Utama Sambi, maka dua aspek tersebut perlu ditingkatkan

lagi buat menunjang kepuasan pelanggan untuk berbelanja dan mendapat pemasukan toko yang lebih bagus

Daftar Pustaka

- Fandy, Tjiptono. (2014). Pemasaran Jasa. Andi : Yogyakarta
- Firdiyansyah, Indra. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Gubrak Kepri Mall Kota Batam. Jurnal Elektronik Rekaman Riset Ekonomi Bidang Manajemen dan Akuntansi, Vol 1 No. 1. Hlm. 1-9.
- Kotler, Philip, (2006). Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Terjemahan Hendra Teguh dkk. Jakarta: PT. Prenhalindo.
- Lovelock, Christopher. and Wirtz, Jochen. (2011). “*Services Marketing: “People, Technology, Strategy”*”, 7th Edition. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Noeraini, Irma Ayu. Sugiyono. (2016). Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Surabaya. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, Vol 5 No 5. Hlm. 1-17.
- Prastowo, A. (2012) Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Priansa, Donni Juni. (2017). Komunikasi Pemasaran Terpadu. Bandung: Pusaka Setia.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. dan Diana, F. (2015). Pelanggan Puas? Tak Cukup!. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management* Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: CV. Andi Offcet (Penerbit Andi)