

PENGARUH PADA HARGA, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI IMELDA PONSEL TELUK DALAM

Septiani Laia

Mahasiswa Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nias Raya
septianilaia22@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Imelda Mobile Teluk Dalam. Adapun yang menjadi suatu cara dalam melakukan penelitian ini dengan cara penggunaan kuantitatif yang merupakan cara pada pengelolaan serta perhitungan yang dilakukan secara mendetail. Jenis data penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Berdasarkan hasil yang diperoleh bahwa. Dalam hal Persamaan regresi memperoleh sejumlah nilai dan pengaruh pada setiap variabel dimana $\hat{Y} = 1.922 + .552X_1 + .413X_2$ yang merupakan semua pada variabel memiliki pengaruh disetiap variabel. Adapun yang menjadi suatu saran terhadap penelitian ini dimana disetiap pada variabel harus lebih diperhatikan dan pertahankan suatu indikator-indikator yang sudah ada. Supaya dapat lebih meningkatkan suatu kemajuan pada kepuasan konsumen yang terjadi pada toko imelda.

Kata Kunci : *Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen*

Abstract

This research was conducted to determine the effect of price and service quality on consumer satisfaction at Imelda Mobile Teluk Dalam. The way to carry out this research is by using quantitative methods, which are methods of management and calculations carried out in detail. The type of research data used in this research is primary data. Based on the results obtained that. In terms of the regression equation, we obtain a number of values and influences on each variable where $Y \hat{=} 1.922 + .552X_1 + .413X_2$ which is all the variables that have an influence on each variable. There is a suggestion for this research that each variable should pay more attention and maintain existing indicators. In order to further increase progress in consumer satisfaction that occurs at Imelda stores.

Keywords: *Price, Service Quality, Consumer Satisfaction*

A. Pendahuluan

Harga adalah nilai atau jumlah uang yang diperlukan atau diminta untuk memperoleh suatu barang atau jasa. Ini adalah ukuran moneter dari nilai sebuah produk atau layanan yang ditetapkan oleh penjual dan harus dibayarkan oleh pembeli. Harga merupakan faktor penting

dalam aktivitas ekonomi yang mencerminkan keseluruhan pertukaran barang dan jasa di pasar. Menurut Ghozali (214), tujuan penetapan harga adalah pertama-tama untuk mencapai keuntungan yang sebesar-besarnya atas dasar pada keinginan sebelumnya. Dalam Tujuan penilaian ini setidaknya untuk

mempertahankan atau meningkatkan pangsa pasar yang dimiliki perusahaan. Dalam jajaran industri yang kompetitif saat ini. Pemilihan dan penetapan target harga tersebut dengan harapan volume penjualan produk manufaktur akan meningkat dibandingkan perusahaan lain akan secara langsung meningkatkan pangsa pasar yang dimiliki oleh perusahaan-perusahaan di industri yang sama.

Kualitas pelayanan adalah fenomena unik karena dimensi dan indikatornya dapat bervariasi di antara individu yang terlibat dalam pelayanan. Arianto (218:83) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai fokus pada pemenuhan kebutuhan dan persyaratan, serta ketepatan waktu dalam memenuhi harapan konsumen. Kualitas pelayanan mencakup semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan ketika klien berada di perusahaan. Ini mengacu pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap konsumen. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kesempurnaan pelayanan yang memuaskan konsumen dan berpotensi meningkatkan volume penjualan.

Kepuasan Konsumen meberukan suatu loyalitas dengan pemberian kualitas pelayanan sesuai dengan keinginan Konsumen dapat memberikan kepuasan Konsumen dimana Konsumen merasa harapannya telah terpenuhi. Apabila Konsumen dilayani dengan sesuai dan melampaui harapan maka Konsumen tersebut merasa puas dan akan melakukan pembelian atau kunjungan dihari berikutnya. Terciptanya kepuasan Konsumen memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang,

membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan.

Dalam penglihatan setiap hari oleh peneliti dimana terdapat beberapa masalah yang ditemukan pada harga dan kualitas pelayanan antara lain kurangnya Kecocokan antara harga dan kualitas produk seringkali dianggap sebagai indikator kualitas oleh konsumen, yang cenderung memilih barang dengan harga lebih tinggi jika mereka percaya ada perbedaan kualitas di antara dua produk. Ketidakseimbangan antara harga dan manfaat juga dapat mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli suatu produk, di mana mereka akan membeli produk jika manfaat yang mereka dapatkan setara atau lebih besar dari biaya yang harus dikeluarkan untuk memperolehnya. kurangnya pelayanan yang profesional kepada konsumen saat melakukan pembelian pada Imelda Ponsel sehingga konsumen merasa kurang puas dalam pelayanan. Selain dari hal tersebut, penulis juga mengamati bahwa kurang adanya bentuk fisik seperti pelayanan yang kurang baik, lokasi yang kurang strategis, tidak tersedianya beberapa kelengkapan secara fisik pada Imelda Ponsel seperti mesin pembayaran di kasir, kurangnya ketanggapan terhadap konsumen dan kurangnya memiliki waktu untuk menanggapi pesanan konsumen sehingga hal tersebut membuat konsumen kurang mendapatkan pelayanan yang profesional.

Sesuai atas kejadian diatas sehingga memberikan suatu judul pada penelitian ini yaitu **pengaruh pada harga, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Imelda Ponsel Telukdalam Kabupaten Nias Selatan**

Untuk suatu pernyataan diberikan dapat disimpulkan bahwa memiliki kekurangan dalam:

1. Kesesuaian harga sehingga memberikan kepuasan konsumen menurun.
2. Kurangnya pelayanan profesional dan memberikan dampak kurang puas padapelayanan
3. Kurangnya peningkatan pada kepuasan konsumen

B. Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah penelitian kuantitatif bersifat asosiatif. Menurut (Ibrahim 221:95) penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Metode digunakan untuk mengetahui gambaran dan pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam penelitian UD. Imelda Ponsel Kec. Teluk DalamKab. Nisel

Jenis dan Sumber Data

Menurut (Darmawan 213:296) mengatakan bahwa "data primer adalah bagian informasi yang diterima langsung dari responden terpilih baik lisan maupun tercatat dan belum diolah yang menyangkut tentang suatu kenyataan atau fenomena empirik". Data primer ini jenis data yang dikumpulkan oleh peneliti, dilakukan dan didapatkan dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada responden sedangkan Sumber data pada penelitian ini adalah UD. Imelda Ponsel Kec. Teluk DalamKabupaten Nias Selatan diberikan kuesioner untuk diisi dan menjadi sumber

data.

Populasi & Sampel

Pada populasi memiliki pengertian dimana populasi merupakan suatu subjek pada pengambilan suatu sampel sehingga dapatlah ditentukan banyaknya populasi pada penelitian. Sedangkan pada sampel adalah tempat dimana suatu tempat tujuan dalam penelitian. Menurut Sugiyono (217:67) menyatakan bahwa siapa saja yang bertemu dengan peneliti secara kebetulan dapat digunakan sebagai sampel, "apabila dianggap individu yang ditemui secara kebetulan itu memadai sebagai sumber data". Dengan demikian, sebagai sampel pada penelitian ini adalah konsumen UD. Imelda Ponsel Kec. Teluk DalamKab. Nisel

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan cara menyebarkan angket kepada responden. Adapun kuesioner di bagi 3 variabel yaitu variabel harga, variabel kualitas pelayanan kerja, variabel kepuasan konsumen. Teknik penentuan nilai atau skor dilakukan dengan menggunakan *skala likert*.

Pengujian pada Teknik Validitas

Pada teknik validitas merupakan suatu pengujian dimana atas sebaran pernyataan dilakukan di tempat penelitian. Adapun yang menjadi suatu pengujian yang dilakukan dengan melakukan pada rumus yang telah kemukkan yaitu:

$$\frac{n \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}$$

Pengujian pada Teknik Reliabilitas

Menurut (Kurniawan dkk 216:97) mengatakan bahwa “uji reabilitas merupakan uji yang dilakukan untuk mengatasi kendala (tingkat kepercayaan) suatu item pertanyaan dalam mengukur variabel yang diteliti”. Tekni yang digunakan yaitu metode konsistensi secara individual dimana menggunakan rumus:

$$Ri = \left(\frac{K}{(K - 1)} \right) 1 - \left(\frac{\sum si^2}{si^2} \right)$$

keterangan

ri = reliabilitas instrument
k = banyak butir pernyataan
si = jumlah deviasi standar

Pengujian pada Teknik Normalitas

Tujuan dalam melakukan pengujian teknik normalitas adalah untuk menentukan apakah rangkaian data memiliki distribusi normal atau tidak. Uji ini digunakan untuk memeriksa apakah residual dari model regresi yang diteliti berdistribusi normal atau tidak menurut (regresi 217:153). Model yang digunakan untuk menguji normalitas adalah dengan uji Kolmogorov, di mana jika nilai lebih besar dari ,5 atau ,1, asumsi normalitas terpenuhi. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS for Windows.

Uji Heteroskedastisitas

Menurut (Ghozali 218:98) uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dalam residual satu pengamatan ke pengamatan yang dalam penelitian ini penulis mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dengan menggunakan uji Glejser

Uji Multikolinearitas

Menurut (Ghozali 218:137) “uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen)”. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independen.

Uji multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF) Nilai cut-off yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai Tolerance ,1 dengan nilai $VIF \geq 1$

Uji t (Uji Parsial)

Menunjukkan berapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individu menerangkan variasi variabel independen. Menurut (Ghozali 218:98) uji t pada dasarnya tahapan ini dilakukan pengaruh masing-masing variabel bebas dengan (X) yaitu variabel harga (X_1) dan kualitas pelayanan kerja (X_2) yang mempunyai pengaruh pada kepuasan konsumen (Y) jika hasil perhitungan menunjukkan nilai probabilitas (p value) $< \alpha$,5, H_0 diterima, maka H_a ditolak, dengan demikian variabel bebas (Y) yang dimaksud model mempunyai pengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel terkait (Y).

Pengujian pada Teknik R^2

Pada pengujian ini dimana menggunakan suatu regresi pada 2 variabel. Pada pengujian ini menggunakan metode pada rumusan yaitu:

$$r^2 = 1 - \frac{\sum (Y - \hat{Y})^2}{\sum (Y - \bar{Y})^2}$$

Uji F (Simultan)

Uji F adalah sebuah metode statistik yang digunakan untuk menguji perbedaan antara dua atau lebih varians atau kelompok. Uji ini biasanya digunakan dalam konteks analisis varians (ANOVA) untuk menguji apakah ada perbedaan signifikan antara rata-rata kelompok dalam suatu studi.

Analisis Regresi Berganda

Analisis Regresi Linier Berganda Merupakan pengembangan dari regresi linier sederhana yaitu Menurut (siregar 217:45) sama-sama alat yang dapat digunakan untuk melakukan prediksi pemerintahan dimasa yang akan datang. regres linier berganda berdasarkan data masa lalu atau menggunakan pengaruh terhadap suatu variabel tak bebas (*dependen*). jadi analisis berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2 (dua) rumus regresi linier beganda yang digunakan menurut (regresi 217:45) adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2$$

Y = kepuasan konsumen

a = bilangan kostan berbagai titik potong

b = koefisien regresi

x1 = harga

x2 = kualitas pelayanan

C. Temuan Penelitian dan Pembahasan Pengujian pada validitasi & reliabilitas

Untuk mendapatkan hasil pada pengujian ini akan dilakukan pada proses pengujian dengan menggunakan aplikasi atau software yaitu software perhitungan (spss

pada tahun tertinggi) berikut hasil olahan tersebut.

Tabel 1
Pengujian pada Variabel Harga (X₁)

No	R Hitung	UD. Imelda Ponsel	
		R tabel untuk 5 Responden	Ket
1	,664	,279	benar
2	,645	,279	benar
3	,658	,279	benar
4	,688	,279	benar
5	,677	,279	benar
6	,654	,279	benar
7	,61	,279	benar
8	,621	,279	benar
9	,611	,279	benar
1	,631	,279	benar
11	,621	,279	benar
12	,662	,279	benar

Sumber : Hasil Olahan Peneliti (224)

Atas perhitungan diatas menerangkan bahwa tiap item pernyataan mampu menjelaskan indikator penelitian dan sangat berkaitan erat kaitannya atau selaras dengan penjelasan variabel X₁ (harga).

Uji realibilitas digunakan dalam melakukan pengujian dimana pada pengujian ini dilakukan untuk dapat mengetahui konsisten pada nilai yang telah didapatkan pada pegujian valididitas:

Tabel 2
Pengujian pada Variabel Harga (X₁)

UD. Imelda Ponsel	
Nilai pada N	
,664	12

Sumber : Hasil Olahan Peneliti (2024)

Atas hasil yang didapatkan pada garis 2 menerangkan bahwa nilai yang

didapatkan benar dan sesuai pada atas hasil perhitungan dengan menggunakan spss.

Pengujian pada validitas & reliabilitas Data Variabel Kualitas Pelayanan

Untuk mendapatkan hasil pada pengujian ini akan dilakukan pada proses pengujian dengan menggunakan aplikasi atau software yaitu software perhitungan (spss pada tahun tertinggi) berikut hasil olahan tersebut.

Tabel 3
Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

No	UD. Imelda Ponsel		
	R Hitung	R tabel	Ket
1	,671	,279	benar
2	,582	,279	benar
3	,624	,279	benar
4	,641	,279	benar
5	,662	,279	benar
6	,631	,279	benar
7	,71	,279	benar
8	,624	,279	benar
9	,694	,279	benar
10	,641	,279	benar
11	,648	,279	benar
12	,667	,279	benar

Sumber: pembuat oleh peneliti (224)

Pada tabel 3 di atas menyatakan bahwa variabel X2 sebanyak 12 item yang diuji validitaskan kepada 50 konsumen.

Uji realibilitas digunakan dalam melakukan pengujian dimana pada pengujian ini dilakukan untuk dapat mengetahui konsisten pada nilai yang telah didapatkan pada pegujian valididitas

Tabel 4
Variabel Kualitas pelayanan (X2)
UD. Imelda Ponsel

Nilai N	
,682	12

Sumber : Hasil Olahan Peneliti (2024)

Atas hasil yang didapatkan pada garis 4 menerangkan bahwa nilai yang didapatkan benar dan sesuai pada atas hasil perhitungan dengan menggunakan spss.

Pengujian pada validitas dan reliabilitas Data Variabel Kepuasan Konsumen

Untuk mendapatkan hasil pada pengujian ini akan dilakukan pada proses pengujian dengan menggunakan aplikasi atau software yaitu software perhitungan (spss pada tahun tertinggi) berikut hasil olahan tersebut.

Tabel 5
Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)

No	UD. Imelda Ponsel		
	R Hitung	R tabel	Ket
1	,671	,279	benar
2	,774	,279	benar
3	,773	,279	benar
4	,67	,279	benar
5	,712	,279	benar
6	,698	,279	benar
7	,699	,279	benar
8	,681	,279	benar
9	,686	,279	benar
10	,676	,279	benar
11	,711	,279	benar
12	,684	,279	benar
13	,674	,279	benar
14	,664	,279	benar

Sumber : Hasil Olahan Peneliti (224)

Pada garis 5 dapat diketahui bahwa pada hasil perhitungan dengan menggunakan spss dapat dinyatakan valid.

Uji realibilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukuran yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang yakni dengan menggunakan Cronbach's Alpha

dapat ditampilkan pada Tabel 6 di bawah ini:

Tabel 6
Variabel Kepuasan Konsumen (Y)
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,71	12

Olahah oleh penulis (224)

menerangkan bahwa nilai yang didapatkan benar dan sesuai pada atas hasil perhitungan dengan menggunakan spss.

Pengujian Dalam Normalitas Data

Untuk mendeteksi apakah data berdistribusi normal atau tidak dapat dilakukan melalui sebuah grafik. Jika data yang menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonalnya maka model regresi memenuhi asumsi normalitas, Uji kenormalan dapat dilakukan melalui uji *Kolmogorov-Smirnov*.

Tabel 7

Pengujian pada normalitas dalam data

	X1	X2	Y	Unstand ardized Residual	
N	5	5	5	5	
Norm Mean	21.51	24.8	26.8	.	
Para Std. meter	1.694	2.47	3.245	2.848238	
s ^a on				99	
Most Absolut Extre e	.227	.22	.22	.152	
me Positive	.227	.22	.22	.152	
Differ ences	Negativ e	-.171	-.167	-.21	-.66

Kolmogorov- Smirnov Z	.684	.694	.744	.724
Asymp. Sig. (2-tailed)	.45	.55	.99	.356

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (224)

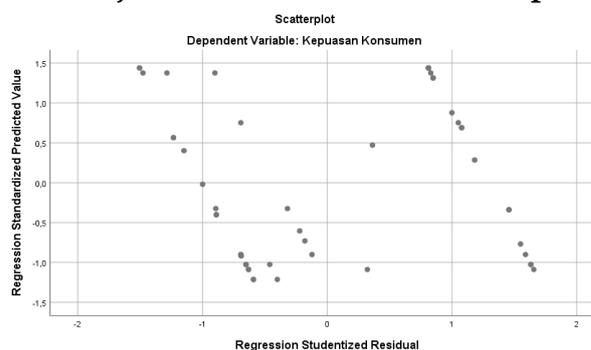
Berdasarkan garis 7 diatas, menerangkan bahwa nilai yang didapatkan benar dan sesuai pada atas hasil perhitungan dengan menggunakan spss.

Pengujian Dalam Heterokedastisitas

Untuk mendapatkan hasil pada pengujian ini akan dilakukan pada proses pengujian dengan menggunakan aplikasi atau software yaitu software perhitungan (spss pada tahun tertinggi) berikut hasil olahan tersebut:

Gambar 1

Uji Heterokedastisitas scetter plot



Sumber : Hasil Olahan Peneliti (224) pada gambar 1 diatas bahwa nilai atau titik yang didapatkan benar dan sesuai pada atas hasil perhitungan dengan menggunakan spss.

Pengujian Dalam Multikolinieritas

Untuk mendapatkan hasil pada pengujian ini akan dilakukan pada proses pengujian dengan menggunakan aplikasi atau software yaitu software perhitungan (spss pada tahun tertinggi) berikut hasil olahan tersebut tabel 8

Tabel 8

Pengujian dalam Multikolinieritas

Model	UC	SC	t	Sig.	Colli neari ty Stati stics Tol V era IF nce
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.92	6.56		.293	.77
Harga	.552	.147	.48	3.76	.1
Kualitas Pelayanan	.413	.134	.394	3.87	.4

Sumber : Hasil Olahan Peneliti (224)

Dalam hasil yang didapatkan menerangkan bahwa nilai constant mendapatkan nilai yang sangat baik.

Pengujian parsial

Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan konsumen) dengan menggunakan alat uji parsial (uji t). Hasil uji t ditunjukkan pada tabel 9 dibawah ini.

Tabel 9
Pengujian pada parsial

	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	1.92	6.56		.293	.77
Harga	.552	.147	.48	3.76	.1
Kualitas Pelayanan	.413	.134	.394	3.87	.4

Pelayan

Sumber : Hasil Olahan Peneliti (224)

Berdasarkan tabel 9 dapat dijelaskan bahwa nilai t_{hitung} variabel Harga (X_1) sebesar 1,742 dan dengan tingkat signifikan sebesar ,1. Sedangkan nilai t_{tabel} pada $\alpha = .5$, df numerator sebesar 1,676 Karena nilai $t_{hitung} (1,742) > t_{tabel} (1.676)$ dan tingkat signifikan sebesar ,1 < .5, maka keputusannya bahwa variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap variable kepuasan konsumen. Selanjutnya, Nilai t_{hitung} variabel kualitas pelayanan (X_2) sebesar 1.741 dan tingkat signifikan sebesar ,. Sedangkan nilai t_{tabel} pada $\alpha = .5$, df numerator sebesar 1,676 Karena nilai $t_{hitung} (1,741) > t_{tabel} (1.676)$ dan tingkat signifikan sebesar ,1 < .5, maka keputusannya bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen.

Uji Koefisien Detrminasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui persentase variabel independen secara simultan menjelaskan variabel dependen. Semakin tinggi koefisien determinasi, maka semakin tinggi kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat. Hasil pengujian koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel 1 dibawah ini:

Tabel 10
Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.727 ^a	.299	4.656

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

Sumber : Hasil Olahan Peneliti (224)

Dari hasil pengolahan data diperoleh koefisien determinasi (R^2) sebesar ,727 sehingga dapat ditunjukkan bahwa 72,7% keragaman variabel terikat (kepuasan konsumen) dapat dijelaskan oleh variabel bebas (harga dan kualitas pelayanan) sedangkan sisanya 27,3% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model.

Uji F (Uji Simultan)

Pada hasil yang didapatkan pada pengujian simultan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, dapat dilihat pada tabel 11

Tabel 11
Hasil Uji F (Uji Simultan)
ANOVA^a

Model		Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regressi on	154,237	2	77,119	3,675	,4 ^t
	Residual	1354,883	47	28,827		
	Total	159,12	49			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

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

Berdasarkan tabel 4.12 menghasilkan nilai F_{hitung} sebesar 3.675 > nilai F_{tabel} 3.183 dan taraf signifikan sebesar ,4 < ,5. Artinya bahwa semua variabel bebas berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat. Dengan kata lain, secara bersama-sama variabel bebas (harga dan kualitas pelayanan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat

(kepuasan konsumen) di UD. Imelda Ponsel Kecamatan Teluk Dalam.

Analisis dan Temuan penelitian

Diketahui pada temuan penelitian ini dilakukan dengan cara pada proses perhitungan yang dilakukan oleh peneliti dan dibantu dengan software spss pada windows. Adapapun yang menjadi hasilnya:

$$\hat{Y} = 1.922 + .552X_1 + .413X_2$$

Keterangan :

\hat{Y} = Variabel terikat yang diprediksikan

a = 1.922

b_1 = .552

b_2 = .413

X_1, X_2 = Variabel bebas

Berdasarkan pada tabel 4.12 pada nilai (a) 1.922 merupakan nilai konstanta (kepuasan konsumen) jika nilai harga dan kualitas pelayanan sama dengan nol. Nilai ,552 merupakan nilai koefisien dari variabel harga (b_1) sebesar ,413 artinya setiap terjadi peningkatan sebesar 1 satuan pada harga, maka kepuasan konsumen akan mengalami kenaikan sebesar ,413 satuan.

D. Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan data tersebut serta dengan pengerjaan yang dilakukan oleh peneliti dapat diketahui yang menjadi simpulan pada penelitian ini yaitu:

1. Atas hasil yang didapatkan bahwa pada harga mempunyai pengaruh pada kepuasan konsumen dimana nilai pada T_{tabel} lebih kecil dari pada R_{hitung} yang didapatkan di UD. Imelda Ponsel Teluk Dalam.
2. Bahwasanya kualitas pelayanan mempunyai pengaruh dimana T_{tabel} lebih kecil dari pada R_{hitung} yang

didapatkan di UD. Imelda Ponsel Teluk Dalam.

3. Dalam hasil perhitungan pada setiap variabel sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang telah diuji memiliki pengaruh setiap variabel tersebut dimana Ttabel lebih kecil dari pada Rhitung yang didapatkan di UD. Imelda Ponsel Teluk Dalam
4. Selanjutnya hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar ,727 (72%) dengan tingkat signifikan $.4 < ,5$ dengan arti bahwa 72% variabel terikat (kepuasan konsumen) dapat dijelaskan oleh variabel bebas (harga dan kualitas pelayanan) sedangkan sisanya 27% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk di dalam penelitian ini.

Saran

Sesuai dengan simpulan yang dirangkum sehingga mendapatkan bebrbagai saran dari peneliti, dimana:

1. Supaya pemilik usaha agar dapat tetap mempertahankan indikator-indikator yang sudah ada dan meningkatkan serta memperbaiki atas kelemahan-kelemahan yang sudah ada.
2. Untuk khususnya pada pembuat agar dapat lebih memahami faktro-faktor yang terjadi dalam setiap variabel.

E. Daftar Pustaka

Dakhi, P. (2023). The Influence Of Service Quality And Product Quality On Consumer Satisfaction With Purchasing Decisions As Intervening Variables At Alfamidi Diponegoro Teluk Dalam-Nias Selatan. *Jurnal Ekonomi*, 12(01), 956–964.

<http://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/Ekonomi>

Duha, T. (2023). The work performance employees of the environmental service of south nias district was examined from the effect of work ethic and communication. *Journal of Management Science (JMAS)*, 6(3), 462–469.

Duha, T., & Dakhi, Y. (2020). Job Satisfaction of Non-Permanent Teachers in South Nias Amid Limitation. *Jurnal Manajemen*, 24(2), 250–265.

<https://doi.org/10.24912/jm.v24i2.646>

Fau, J. F. (2020). ANALISIS EKSPOR KARET DAN KOPI INDONESIA KE NEGARA JEPANG DAN NEGARA SINGAPURA (PENDEKATAN MODEL GRAVITY). *Jurnal Education and Developmen*, 8(3), 932–937.

Fau, J. F., & Buulolo, P. (2023). Pengaruh lingkungan kerja terhadap produktivitas kerja pegawai di kantor Samsat kabupaten Nias Selatan. *Remik: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(1), 533–536.

<https://doi.org/10.33395/remik.v7i1.12104>

Fau, J. F., Waruwu, Y., Jaya Mendrofa, K., & Wau, F. T. (2023). Pengaruh Disiplin Kerja dan Semangat Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Camat Telukdalam. *Remik: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(3), 1421–1427. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i3.12786>

- Fau, J. F., & Wau, M. (2022). Implementasi Kebijakan Refocusing Anggaran Penanggulangan Covid -19 di Kabupaten Nias Selatan. *Remik: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 6(2), 187–191. <https://doi.org/10.33395/remik.v6i2.11478>
- Fau, S. H., & Gohae, A. S. (2022). The Effect Of Profitability And Liquidty On Value Companies With Capital Structure As Intervening Variables. *Jurnal Ekonomi*, 11(03), 1679–1687. <http://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/Ekonomi>
- Gohae, A. S. (2020). PENGALAMAN MAGANG, MINAT KERJA DAN PENGARUHNYA TERHADAP KESIAPAN KERJA MAHASISWA AKUNTANSI. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Akuntansi)*, 4(3), 1954–1964.
- Manao, A. (2020). PENGARUH PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA SALON LIDEO. *Jurnal Education and Development*, 8(2), 301–303.
- Waruwu, Y., & Tafonao, A. (2022). PENGARUH KONFLIK TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI DI KSP3 NIAS. *JURNAL MathEdu (Mathematic Education Journal)*, 5(3), 189–193. <http://journal.ipts.ac.id/index.php/>
- Wau, M., & Dakhi, Y. (2022). Pengaruh Profitabilitas terhadap Nilai Perusahaan Struktur Modal sebagai Variabel Intervening pada Perusahaan Sierad Produce Tbk 1. *Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 6(2), 173–186. <https://doi.org/10.33395/remik.v6i2.11428>
- Wau, M., Dakhi, Y., & Mendrofa, K. J. (2021). The Role of Corporate Governance as Moderating Variable Between Capital Structure and Mining Company Performance. *Journal of Economics, Finance and Accounting Studies (JEFAS)*, 3(2), 152–157. <https://doi.org/10.32996/jefas>
- Wau, M., Manao, A., & Dakhi, Y. (2023). Pengaruh Pengawasan Internal dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Sosial. *Pengayaan: Jurnal Manajemen*, 13(1), 166–173.
- Wau, M., & Waruwu, Y. (2021). Pengaruh Kebijakan Deviden Terhadap Kinerja Perusahaan Pertambangan Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2016-2018. *JURNAL MUTIARA AKUNTANSI*, 6(2), 103–117. <https://doi.org/10.51544/jma.v6i2.2157>
- Wau, Y., & Wau, M. (2023). Pengaruh Disiplin dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pelayanan terhadap Kinerja Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Nias Barata. *Remik: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(1), 572–582. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i1.12107>
- Zagoto, R., & Zalogo, E. F. (2023). PENGARUH SOSIALISASI PAJAK DAN LAYANAN INSTANSI TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERKOTAAN DAN

PERDESAAN. *JURNAL ILMIAH
BISNIS DAN PERPAJAKAN*, 5(1),
83–89.