

Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Milk & Madu Restaurant at Ubud Bali

Dewa Made Yoga Cahayana

Program Studi diploma IV Manajemen Perhotelan, Institut Pariwisata Dan Bisnis Internasional,
Denpasar, Indonesia

yogacahayana1997@gmail.com

Abstract. The formulation of the problem and the research objective is to determine the effect of price and service quality partially or simultaneously on customer satisfaction at Milk & Madu Restaurant Ubud. The location of this research is Milk & Madu Restaurant Ubud. The sample that was examined in this study was 65 respondents. The data collection technique applied in this research is the distribution of questionnaires and documentation. From the results of the study, it can be seen that: (1) price has a significant positive effect on customer satisfaction, where the t-count value is 4.087 and the significance is 0.000. (2) service quality has a significant positive effect on customer satisfaction, where the t-count value is 4.382 and the significance is 0.000. (3) Simultaneously price and service quality have a significant effect on customer satisfaction, where the F-count value is 60.376 and the significance is 0.000. The magnitude of the effect of price and service quality on customer satisfaction is 66.1%. Suggestions that can be given by researchers are Milk & Madu Restaurant Ubud should always provide food and drink prices according to the benefits that will be received by customers, always provide maximum service, always provide a fast and responsive response to customers, maintain cleanliness and freshness of food and beverages that served, provide the same service to all customers and provide services in accordance with the SOP.

Keywords: Customer Satisfaction, Price, Service Quality

1 Pendahuluan

Kepuasan pelanggan menjadi salah satu tujuan sebuah usaha bisnis. Jika sudah puas, konsumen akan datang lagi, dan biasanya karena merasa layanan akan produk atau jasa yang didapat sesuai dengan harapan. Kepuasan pelanggan merupakan perihalan yang sangat wajib dimengerti dalam suatu industri, sebab dengan terciptanya kepuasan pelanggan industri akan memperoleh keuntungan yang sangat meningkat (Katana & Prihartono, 2022). Beragam jenis kepuasan yang dapat kita terapkan baik itu berupa kualitas pelayanan, harga, kenyamanan dan lain lain yang secara langsung memberikan perasaan puas kepada pelanggan. Milk & Madu Restaurant, yang bertempat di

pertengahan kota Ubud tepatnya di Jl. Suweta. Tempat makan ini merupakan salah satu restaurant yang menyajikan hidangan dan minuman.

Dari berbagai wisatawan atau pelanggan yang datang, beberapa masukan dan ulasan diterima oleh manajemen. Berbagai komentar didapat secara langsung, maupun secara online. Berikut adalah ulasan tentang permasalahan yang dikutip dari tripadvisor, pertama ada permasalahan mengenai kekecewaan tamu terhadap pelayanan dan yang diberikan. Salah satu pernyataan negative tamu yang dikutip dari tripadvisor sebagai berikut: The food is good. But the service is so bad, it's sad. It takes the waiters 10 minutes to notice i was sitting and waiting for menu while there are only 4 table filled with customer. I can see they are busy talking and laughing and didn't pay attention. When i ask about the food recommendation, there's not a clear answer or information that help me to decide. The waiters is so busy with them self that every time me or the table next to me need something, it takes a while before they notice. The problem is the resto is not full of customer (Keia s, 2018). Dikutip dari pernyataan tamu di tripadvisor sebagai berikut: “Bagaikan jebakan pelayan dan kasir memperlihatkan daftar menu dengan harga 50 setelah membayar ternyata 85 ribu untuk segelas mocktail mojito strawberry setelah saya komplain harga kenapa bisa berubah, katanya udah bukan happy hour lah harusnya jangan ngasi liat menu yg happy hours dong kalau begitu. Sebenarnya harga tidak masalah asalkan sudah jelas dari awal ketentuannya. Disappointed, Rasa biasa saja. This the first and the last” (Alexis Rotinsulu, 2021). Terakhir ada kekecewaan tamu terhadap makanan dan harga yang di sediakan. Dikutip dari pernyataan tamu di tripadvisor sebagai berikut: “went for 2 for 1 pia on Sundays, pia was burnt, and were given very little portion of meat, some of the pia slice don't get any meat at all (seems like they're not really sincere about giving the promotion). lychee tea tastes plain like normal iced tea and they charge you \$5 for it. such a waste of money and very bad experience” (Albert salim, 2021). Komentar negative ini diberikan oleh tamu yang datang.

Berdasarkan Guest Comment tersebut dimana tamu memesan pia dan lychee tea, dan tamu tersebut mengatakan bahwa porsi dari pia yang di hidangan terlalu kecil dengan topping yang sedikit dan teh leci (lychee tea) yang di pesannya pun terasa tawar, tamu merasa harga dari teh tersebut tidak cocok dengan harga yang di cantumkan.

2 Metode Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Tempat penelitian ini yaitu di Milk & Madu Restaurant yang beralamat di Jl. Suweta, Kabupaten Gianyar, Ubud Bali. Penelitian ini memerlukan waktu selama 5 bulan dari Februari 2022 – Juni 2022. Data dalam penelitian ini adalah data primer yang berupa kuesioner, dan data skunder dalam penelitian ini adalah dokumentasi dan foto menu yang ada di restaurant tersebut. Populasi penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang berkunjung di Milk & Madu Restaurant Ubud. Sampel yang menentukan dalam penelitian ini adalah Teknik Simple Random Sampling, dan di pilih dengan jumlah 65 responden yaitu para pelanggan yang berkunjung di Milk & Madu Restaurant sebagai sampel.

3 Hasil dan Pembahasan

Pada penelitian ini setelah menyebar kuesioner maka peneliti mendapatkan data-data yang di peroleh dari para responden. Data ini kemudian akan diolah untuk membuktikan atau memperkuat hasil daripada hipotesis yang telah di tentukan. Adapun hasil dari penelitian yang di dapatnya yaitu sebagai berikut.

Karakteristik responden pada Milk & Madu Restaurant yang pertama adalah berdasarkan jeni kelamin dengan perolehan responden laki-laki sebanyak 43 orang (66,3%) dan perempuan sebanyak 22 (33,8%). Kemudian berdasarkan usia menunjukkan bahwa responden sebagian besar berusia 20 tahun - 30 tahun memiliki jumlah 42 orang (65,6%), sedangkan responden paling sedikit dengan usia <20 tahun sebanyak 1 orang (1,5%). Selanjutnya berdasarkan pekerjaan, responden sebagian besar memiliki pekerjaan wiraswasta yang berjumlah paling banyak yaitu 26 orang (30%) sedangkan responden paling sedikit dengan pekerjaan pegawai negeri sipil (PNS) sebanyak 1 orang (1,5%). Kemudian berdasarkan dengan siapa berkunjung di hasilkan responden sebagian besar berkunjung dengan pasangan yaitu sebanyak 31 orang (47,7%), sedangkan responden berkunjung sendiri sebanyak 6 orang (9,2%). Berdasarkan frekuensi kunjungan menunjukkan bahwa responden sebagian besar memiliki frekuensi kunjungan 1 – 5 kali kunjungan yaitu sebanyak 53 orang (81,5%), sedangkan responden paling sedikit memiliki frekuensi kunjungan lebih dari 5 kali kunjungan sebanyak 3 orang (4,6%). Selanjutnya berdasarkan alasan berkunjung di peroleh dengan hasil responden sebagian besar pada alasan berkunjung karena makanan dan minuman yaitu sebanyak 35 orang (53,8%), sedangkan responden paling sedikit dengan alasan rekomendasi dari orang lain sebanyak 13 orang (20%). Berdasarkan minuman yang sering adalah coffee yaitu sebanyak 31 orang (47,7%), sedangkan minuman yang paling sedikit di pesan pelanggan adalah non coffee sebanyak 16 orang (24,6%) dan yang terakhir yaitu berdasarkan makanan yang sering di pesan adalah burgers yaitu sebanyak 29 orang (44,6%), sedangkan makanan yang paling sedikit di pesan pelanggan adalah pia sebanyak 2 orang (3,1%). Setelah di ketahui data-data responden tersebut, kemudian di lakukan uji validitas dan realibilitas, di dapatkan hasil seluruh data yang di uji bisa di katakan valid dan reliabel. Selanjutnya di lakukan uji asumsi klasik. Yang pertama yaitu uji normalitas, di hasilkan besarnya nilai kolmogorov-smirnov sebesar $0,200 > 0,05$ maka mengindikasikan bahwa data yang digunakan pada penelitian ini terdistribusi normal, sehingga dapat disimpulkan bahwa model memenuhi asumsi normalitas. Kemudian di lakukan uji multikolinieritas, seluruh variabel bebas yang memiliki nilai tolerance lebih besar dari 0,10 dan juga seluruh variabel bebas yang memiliki nilai VIF kurang dari 10. Maka dari pada itu model regresi bebas dari gejala multikoleniaritas. Selanjutnya di lakukan uji heteroskedastisitas yaitu masing-masing model memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian ini bebas dari gejala heteroskedastisitas.

Hasil pengujian hipotesis penelitian yang di lakukan secara parsial ataupun simultan dapat di lihat pada table 1 sebagai berikut.

3.1 Hasil Uji F

Table 1. Pengujian hipotesis 1 (hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS)

ANOVA ^a						
Model		Sumof Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	340.373	2	170.187	60.376	.000 ^b
	Residual	174.765	62	2.819		
	Total	515.138	64			

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

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

3.2 Hasil Uji t

Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai f hitung sebesar 60,376 dan nilai sig sebesar 0,000. Nilai t hitung ini lebih besar dari nilai F tabel sebesar 3,15 dan nilai sig lebih kecil dari 0,05, hal ini berarti bahwa hipotesis 1 di terima yang artinya harga dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya untuk menguji hipotesis 2 dan 3 menggunakan uji t dapat di lihat pada table 2 sebagai berikut.

Table 2. Pengujian hipotesis 2 dan 3 (hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardied Coeffi- cients		Standardied Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	2.394	1.093		2.190	.032
1	Harga	.194	.047	.425	4.087	.000
	Kualitaspela- vanan	.176	.040	.456	4.382	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

3.3 Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai t hitung sebesar 4,087 dan nilai sig sebesar 0,000. Nilai t hitung ini lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1,998 dan nilai sig lebih kecil dari 0,05, hal ini berarti bahwa hipotesis 2 di terima yang artinya harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian di lanjutkan dengan hasil hipotesis 3, hasil uji t diperoleh nilai t hitung sebesar 4,382 dan nilai sig sebesar 0,000. Nilai t hitung ini lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1,998 dan nilai sig

lebih kecil dari 0,05, hal ini berarti bahwa hipotesis 3 di terima bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.

Table 3. Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Model	Model Summary ^b			
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.813 ^a	.661	.650	1.679

Pada table di atas memperoleh hasil bahwa R^2 sebesar 0,650 yang berarti pengaruh variable X sebesar 65,0% terhadap variable Y.

4 Kesimpulan

Di lihat dari hasil penelitian, pada perolehan data di uji koefisien determinasi bahwa harga dan kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 65,0% terhadap kepuasan pelanggan. Pada uji F hipotesis 1 di terima bahwa harga dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya hipotesis 2 dan 3 hasil analisis pada uji t bahwa hipotesis 2 dan 3 di terima yang artinya harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.

5 Referensi

1. Katana, D., & Prihartono, P. (2022). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Toko Bandung Book Centre. *Eqien-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 9(2), 104-107
2. Wicaksono, S. Y. (2020). *Pengaruh Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Tiki Di Surabaya*. Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM), 1–18.
3. Fadila, R., & Manurung, H. P. (2021). Pengaruh Harga, Lokasi, Kualiatas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Bakso Mekar Asih. *Jurnal Manajemen, Ekonomi Sains*. <http://www.jurnal.una.ac.id/index.php/mes/article/view/1885>
4. El Fikri, Miftah. "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Sidempuan Medan." *Jumant* 9.1 (2018): 1-11.
5. Khairani, R., Siregar, C. A., Hutabalian, R. H., & Karolina, I. I. (2019). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Matahari Putera Prima (Hypermart) Medan: Fakultas Ekonomi Universitas Prima Indonesia. *Jurnal Untuk Ilmu Ekonomi Dan Perpustakaan*, 5(2), 129–136. <http://ejournal.lmiimedan.net/index.php/jm/article/view/61/57>
6. Keia, S (22th), Pengunjung, ulasan pada Tripadvisor, tanggal 12 Mei 2018, di Milk & Madu Restaurant.
7. Alexis Rotinsulu, (28th) Pengunjung, ulasan pada Tripadvisor, bulan Februari 2021, di Milk & Madu Restaurant.
8. Albert salim, (29th) Pengunjung, ulasan pada Tripadvisor, bulan Januari 2021, di Milk & Madu Restaurant.