

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. AMARINA TOUR & TRAVEL

Andi Muh Hari Isra Hadna¹, Yuswari Nur², Maria³

^{1,2,3}Prodi Manajemen, Institut Teknologi dan Bisnis Nobel

Email: *¹ Andihari280@gmail.com, *² yuswari@nobel.ac.id, *³ maria@nobel.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Apakah Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PT Amarina Tour dan Travel (2) Apakah Kualitas pelayanan dan Harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Amarina Tour dan Travel (3) Variabel manakah yang paling dominan kualitas pelayanan dan Harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Amarina Tour dan Travel.

Sampel penelitian ini sebanyak 100 responden, yaitu pelanggan pada PT Amarina Tour and Travel di Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner.

Berdasarkan analisis data, hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Secara parsial baha hipotesis pertama dapat disimpulkan kepuasan pelanggan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (2) dari hasil analisis yang dilakukan pada hipotesis pertama dapat disimpulkan bahwa Harga (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan

(Y) Secara simultan kepuasan pelayanan (X1) dan Harga (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada penelitian ini bersifat valid dan reliabel.

(Z)

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Harga , Kepuasan Pelanggan

Abstract

This study aims to find out (1) Does Service Quality and Price have a partial effect on customer satisfaction at PT Amarina Tour and Travel (2) Does Service Quality and Price have a simultaneous effect on customer satisfaction at PT Amarina Tour and Travel (3) The good variable the most dominant quality of service and price affect customer satisfaction at PT Amarina Tour and Travel.

The sample for this study was 100 respondents, namely customers at PT Amarina Tour and Travel in Makassar City. This study uses multiple linear regression analysis method with data collection using a questionnaire.

Based on data analysis, the results of the study show that (1) Partially, the first hypothesis reads customer satisfaction (X1) has a positive and significant effect on customer satisfaction. (2) the results of the analysis carried out on the first hypothesis can mean that price (X2) has a positive and significant effect on customer satisfaction (Y). Simultaneously service satisfaction (X1) and price (X2) simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction (Y) in this study are valid and reliable.

Keywords: Customer Satisfaction, Price, Customer Satisfaction

PENDAHULUAN

Perkembangan persaingan di dunia bisnis pada zaman saat ini semakin kompetitif, hal ini ditandai dengan banyaknya perusahaan baru bermunculan yang bergerak dalam jenis usaha yang sama. Para perusahaan ini saling berlomba-lomba dalam menguasai pasar agar para konsumen membeli produk atau jasa yang mereka tawarkan dan berusaha mempertahankan atau menjaga pelanggannya agar tidak berpaling ke produk atau jasa yang sama dari perusahaan lain. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam keberhasilan sebuah usaha. Tidak hanya dalam bisnis perbankan atau lembaga keuangan pelanggan syariah saja tetapi mencakup beberapa bidang usaha termasuk tour dan travel. Cara berfikir pelanggan yang berwawasan menuntut perusahaan merumuskan kebutuhan pelanggan dari sudut pandang pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan hal penting dalam perusahaan jasa. Salah satu cara menumbuhkan kepuasan pelanggan dengan menggunakan kualitas pelayanan. Manajemen perusahaan yang baik merupakan faktor utama dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik pula. Menurut Andriferiyanto dan Endang (2015) Manajemen adalah proses dalam menjalankan semua kegiatan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Menurut Hana dkk (2015), keseluruhan proses tersebut

memiliki tujuan untuk mencapai sasaran secara efektif. Dalam mencapai sasaran, perusahaan jasa perlu memiliki kualitas yang baik. Kualitas merupakan hal yang penting di dalam perkembangan perusahaan. Dalam hal tersebut, kualitas pelayanan sangat diperlukan perusahaan yang bergerak di bidang jasa.

Dalam ketatnya persaingan penentuan harga merupakan faktor penting di dalam sebuah produk atau jasa. Banyak kasus kebangkrutan perusahaan karena harga yang tidak sesuai di pasar. Harga sangat menentukan apa yang nanti akan didapatkan oleh pelanggan. Harga sangat berpengaruh pada kepuasan konsumen, tingkat harga nantinya akan menentukan fasilitas dan layanan yang diberikan perusahaan. Menurut Swastha dan Sukotjo (2015) Harga merupakan sejumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari produk dan pelayanannya

PT Amarina Tour dan Travel Makassar merupakan jasa yang bergerak di biro perjalanan umrah. Hal ini membuat PT Amarina Tour dan Travel harus memberikan kualitas pelayanan yang baik serta harga yang terjangkau oleh pelanggannya. Hal ini digunakan untuk menciptakan kepuasan pada pelanggan.

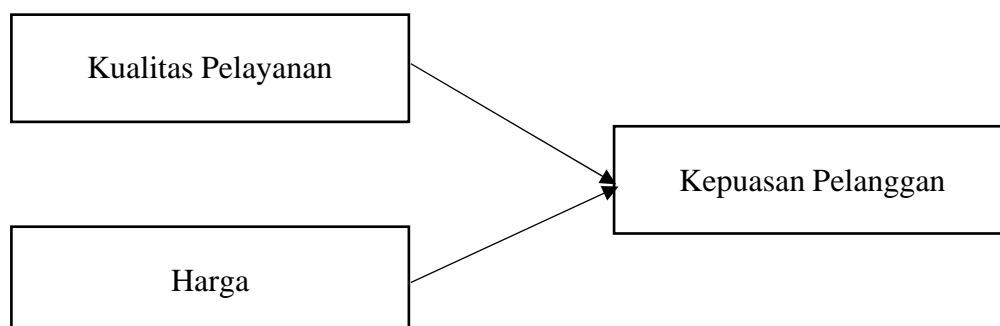
Dari hasil observasi, fenomena dilapangan menunjukkan tingginya permintaan dari pelanggan tidak diimbangi dengan kinerja layanan yang diberikan seperti perhatian untuk menjaga kualitas layanan, keluhan pelanggan dan kurangnya manajemen dalam mengelola usahanya dengan baik. Sehingga kepercayaan konsumen terhadap perusahaan menurun. Reputasi perusahaan juga akan mengalami masalah jika perusahaan tidak dapat memberikan pelayanan yang baik misalnya kurang tanggapnya petugas dan pemandu wisata saat umroh kepada pelanggan, kualitas bus yang digunakan sering mengalami keterlambatan, AC tidak dingin dan makanan yang menyunya kurang bervariasi. Jika tidak diperhatikan akan membuat pelanggan beralih ke jasa travel yang lain. Karena keluhan pelanggan merupakan suatu bentuk aspirasi konsumen yang terjadi karena ketidakpuasan terhadap suatu barang dan jasa.

Kualitas pelayanan yang diberikan PT Amarina Tour dan Travel Makassar selalu memberikan yang terbaik bagi pelanggannya mulai pendaftaran, pemberkasan, konsultasi, hingga keberangkatan sampai pulang ke tanah air. PT Amarina Tour dan Travel juga memiliki beberapa paket harga yang berbeda-beda dengan fasilitas yang berbeda. Hal ini disesuaikan dengan mengacu pada kurs dollar yang ada. Dalam faktor harga PT Amarina Tour dan Travel mengklaim bahwa ia memberikan fasilitas premium dengan harga yang rasional.

Dari latar belakang diatas, kualitas pelayanan sangat dibutuhkan oleh setiap badan usaha jasa. Harga juga sangat menentukan fasilitas yang akan diterima oleh pelanggan. Kedua hal tersebut diharapkan dapat memunculkan kepuasan pada pelanggan. Oleh karena

itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT AMARINA TOUR DAN TRAVEL”

Gambar 1. Model Penelitian Kerangka Befikir



HIPOTESIS PENELITIAN

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian dandidasarkan pada fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (Sugiyono,2019:99). Berdasarkan kerangka fikir diatas adapun hipotesis dalam penelitianini yaitu:

- 1 Diduga Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Amarina Tour dan Travel
- 2 Diduga Harga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Amarina Tour dan Travel.
- 3 Diduga Kualitas Pelayanan dan Harga secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Amarina Tour dan Travel.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dikota Makassar jalan tamangapa raya 3 no. 8 C RT.001, RW.002, kelurahan bangkala, kecamatan manggala, provinsi sulawesi selatan. Penelitian ini rencana akan dilakukan selama 2 bulan.

Populasi penelitian ini meliputi seluruh pelanggan pada PT Amarina Tour dan Travel di kota Makassar. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah purposive sampling yaitu pengambilan sampel dengan menggunakan beberapa pertimbangan tertentus sesuai dengan kriteria yang diinginkan untuk dapat menentukan jumlah sampel yang akan

diteliti (Sugiyono, 2018:138). Pada penelitian ini diambil 100 sampel karena jumlah tersebut jumlah minimal sampel pada penelitian ($n=30$). Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner (angket). Angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Tipe pertanyaan dalam angket dibagi menjadi dua, yaitu: terbuka dan tertutup (Sugiyono,2017:142)

Uji Validitas

Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan teknik koefisien korelasi lebih besar atau sama dengan 0,30 dikatakan valid. Dengan menggunakan SPSS 25 for windows maka hasil pengujian validitas terhadap instrumen pernyataan Kualitas Pelayanan (X1), Harga (X2) dan Kepuasan Pelanggan (Y) dapat disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.4

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel	Item	rHitung	rTabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan(X1)	X1.1	0,513	0,244	Valid
	X1.2	0,598	0,244	Valid
	X1.3	0,883	0,244	Valid
	X1.4	0,647	0,244	Valid
	X1.5	0,827	0,244	Valid

Sumber: hasil pengolahan SPSS 25 (diolah 2023)

Berdasarkan tabel 4.5 diketahui bahwa semua butir instrument variabel bebas Kualitas Pelayanan dan variabel terikat Kepuasan Pelanggan dinyatakan valid karena r hitung > r tabel

(0,244). Berdasarkan nilai uji validitas butir instrumen seluruh variabel di atas, dapat disimpulkan bahwa data kuesioner yang peneliti gunakan dalam penelitian sudah representatif. Dalam artian mampu mengungkapkan data dengan benar.

Tabel 4.5

Hasil Uji Validitas Variabel Harga

Variabel	Item	rHitung	rTabel	Keterangan
Harga(X2)	X1.1	0,812	0,244	Valid
	X1.2	0,863	0,244	Valid
	X1.3	0,858	0,244	Valid
	X1.4	0,689	0,244	Valid

Sumber: hasil pengolahan SPSS 25 (diolah 2023)

Berdasarkan tabel 4.6 diketahui bahwa semua butir instrument variabel bebas Harga dinyatakan valid karena r hitung > r tabel (0,244). Berdasarkan nilai uji validitas butir instrumen seluruh variabel di atas, dapat disimpulkan bahwa data kuesioner yang peneliti gunakan dalam penelitian sudah representatif. Dalam artian mampu mengungkapkan data dengan benar.

Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Minat Beli Konsumen

Variabel	Item	rHitung	rTabel	Keterangan
Kepuasan Pelanggan(Y)	X1.1	0,889	0,244	Valid
	X1.2	0,874	0,244	Valid
	X1.3	0,795	0,244	Valid
	X1.4	0,889	0,244	Valid
	X1.5	0,874	0,244	Valid

Sumber: hasil pengolahan SPSS 25 (diolah 2023)

Berdasarkan tabel 4.7 diketahui bahwa semua butir instrument variabel terikat Kepuasan Pelanggan dinyatakan valid karena r hitung > r tabel (0,244). Berdasarkan nilai uji validitas butir instrumen seluruh variabel di atas, dapat disimpulkan bahwa data kuesioner yang peneliti gunakan dalam penelitian sudah representatif. Dalam artian mampu mengungkapkan data dengan benar.

Uji Reliabilitas

Dengan menggunakan SPSS 25 for windows maka hasil uji reliabilitas terhadap instrumen dikatakan reliabel jika memberikan nilai cronbach alpha (a) lebih besar dari 0.60. Berikut uji reabilitas dalam bentuk tabel.

Hasil Uji Reliabilitas Variabel (X1,X2,Y)

Variabel	Cronbach Alpha	Rstandar	Keterangan
Kualitas Pelayanan(X1)	0,901	0,60	Reliable
Harga (X2)	0,937	0,60	Reliable
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,960	0,60	Reliable

Sumber: hasil pengolahan SPSS 25 (diolah 2023)

Berdasarkan tabel 4.8 diketahui bahwa semua butir instrument variabel bebas (Kualitas Pelayanan dan Harga) dan variabel terikat (Kepuasan Pelanggan) dinyatakan Reliabel karena nilai Koefisien Alpha $\geq 0,60$. Berdasarkan nilai uji Reliabilitas butir instrumen seluruh variabel di atas, dapat disimpulkan bahwa data kuesioner yang peneliti gunakan dalam penelitian sudah terbilang handal. Dalam artian mampu mengungkapkan data dan variabel yang diteliti secara tepat.

Analisis Regresi Linear Berganda

Dalam rangka menguji pengaruh Knowledge Management dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Adira Dinamika Multi Finance Cabang Makassar, maka digunakan analisis regresi berganda. Perhitungan dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 25 for windows dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Hasil Uji Regresi Linear Berganda
 Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.486	.210		-2.308	.023
Kualitas Pelayanan	.395	.098	.306	4.024	.000
Harga	.705	.083	.644	8.474	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: hasil pengolahan SPSS 25 (diolah 2023)

Berdasarkan Tabel 4.12 diatas dapat diperoleh suatu model persamaan regresi linear berganda, dimana nilai beta diambil dari Unstandardized coefficients sebagai berikut:

$$Y = 0,486 - 0,395 + 0,705 + 0,210$$

- a. Konstanta -0,486 berarti Kinerja Karyawan akan tetap konstan menurun sebesar -0,486 jika tidak ada pengaruh dari variable Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga (X2),
- b. Koefisien regresi X1 sebesar 0,395 memberikan arti bahwa Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Hal ini menunjukkan

bahwa dengan adanya Kualitas Pelayanan, maka terjadi peningkatan begitu juga sebaliknya jika tidak adanya Kualitas Pelayanan.

- C. Koefisien regresi X2 sebesar 0,650 memberikan arti bahwa Harga (X2) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya Harga maka akan terjadi peningkatan begitu juga sebaliknya jika tidakadanya Harga.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Dalam uji regresi linear berganda ini, dianalisis pula besarnya koefisien determinasi(R²) secara keseluruhan. Koefisien determinasi menunjukkan seberapa besar persentase variabel independen Knowledge Management dan Budaya Organisasi secara bersama-sama menerangkan variasi variabel dependen Kinerja Karyawan pada PT. Adira Dinamika Multi Finance Cabang Makassar.

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate
1	.918 ^a	.843	.840		.18836

Dari hasil tabel 4.13 koefisien determinasi di atas, menunjukkan bahwa koefisien determinasi (R²) dapat dilihat pada nilai R Square sebesar 0,843 atau 84,3%. Jadi dapat dikatakan bahwa 84,3% pengaruh Kepuasan Pelanggan disebabkan oleh Kualitas Pelayanan dan Harga, 15,7% sisanya disebabkan oleh variabel lain yang tidakditeliti dalam penelitian ini.

Uji T (parsial)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas (independent) secara parsial atau individual dalam mempengaruhi variabel tidak bebas (dependent). Adapun hasil uji t dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.14 Hasil Uji T (parsial)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.486	.210		-2.308	.023
Kualitas Pelayanan	.395	.098	.306	4.024	.000
Harga	.705	.083	.644	8.474	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: hasil pengolahan SPSS 25 (diolah 2023)

- 1) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Amarina Tour & Travel

Berdasarkan tabel 4.14 dimana nilai t hit untuk variabel Kualitas Pelayanan sebesar 4,024 dan signifikan pada tingkat kepercayaan ($\alpha=0.05$), nilai signifikan yang diperoleh sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.05. Nilai t tab dengan $\alpha = 0,05$ danderajat bebas = $100-1-1 = 98$ maka diperoleh nilai t tab sebesar 1.990. Oleh karna itu nilai t hit untuk koefisien variabel Kualitas Pelayanan sebesar 4,024 lebih besardari t tab sebesar 1.990 maka pada tingkat kekeliruan 5% H_{o_1} ditolak dan H_{a_1} diterima. Artinya variabel Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif signifikanterhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada PT. PT Amarina Tour & Travel.

- 2) Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Amarina Tour & Travel

Berdasarkan tabel 4.14 dimana nilai t hit untuk variabel bebas Harga sebesar 8,474 dan signifikan pada tingkat kepercayaan ($\alpha=0,05$), nilai signifikan yang diperoleh sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.05. Nilai t tab dengan $\alpha = 0.05$ dan derajat bebas = $100 - 1 - 1 = 98$ maka diperoleh nilai t tab 1.990. Oleh karena itu nilai t hit untuk koefisien variabel Harga sebesar 8.474 lebih besar dari t tab sebesar 1.990 maka pada tingkat kekeliruan 5% H_{o2} ditolak dan H_{a2} diterima. Artinya variabel Harga (X_2) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada PT Amarina Tour.

Uji F Simultan

Uji F statistik digunakan untuk membuktikan hipotesis yang menyatakan Knowledge Management dan Budaya Organisasi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Tabel 4.15 Hasil Uji F (Simultan)
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	18.467	2	9.233	260.242	.000 ^b
Residual	3.442	97	.035		
Total	21.908	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: hasil pengolahan SPSS 25 (diolah 2023)

Berdasarkan 4.15 di atas dimana nilai F hit sebesar 260,242 dengan nilai signifikan 0.000 dan dari nilai F tab pada tingkat kepercayaan 95% dan derajat bebas yang diperoleh dari $(k : n - k - 1)$ ($2 : 100 - 2 - 1 = 99$) maka diperoleh nilai F tab = 3.112. Oleh karena itu nilai F hit 260,242 lebih besar dibanding nilai F tab 3.112 dengan tingkat kepercayaan 95% dan derajat kekeliruan 5% ($\alpha = 0,05$) H_{o3} ditolak dan H_{a3} diterima. Artinya variabel Kualitas Pelayanan dan Harga secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Amarina Tour & Travel

PEMBAHASAN

Penelitian ini membahas tentang pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) dan Harga (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Pada PT. AMARINA TOUR & TRAVEL. Berdasarkan hasil analisis diatas maka dapat diinterpretasikan hasil penelitian ini sebagai berikut:

1) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Amarina Tour & Travel.

Berdasarkan tabel 4.14 dimana nilai t hit untuk variabel Kualitas Pelayanan sebesar 4,024 dan signifikan pada tingkat kepercayaan ($\alpha=0.05$), nilai signifikan yang diperoleh sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.05. Nilai t tab dengan $\alpha = 0,05$ dan derajat bebas = $100 - 1 - 1 = 98$ maka diperoleh nilai t tab sebesar 1.990. Oleh karena itu nilai t hit untuk koefisien variabel Kualitas Pelayanan sebesar 4,024 lebih besar dari t tab sebesar 1.990 maka pada tingkat kekeliruan 5% H_{o1} ditolak dan H_{a1} diterima. Artinya variabel Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan

(Y) pada PT. PT Amarina Tour & Travel. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Abdul Gofur dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap kepuasan pelanggan yang hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X_1) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) dan harga (X_2) mempunyai

pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) hasil lainnya, bahwa secara bersama – sama kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

2) Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Amarina Tour & Travel

Berdasarkan tabel 4.14 dimana nilai t hit untuk variabel bebas Harga sebesar 8,474 dan signifikan pada tingkat kepercayaan ($\alpha=0,05$), nilai signifikan yang diperoleh sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.05. Nilai t tab dengan $\alpha = 0.05$ dan derajat bebas = $100 - 1 - 1 = 98$ maka diperoleh nilai t tab 1.990. Oleh karena itu nilai t hit untuk koefisien variabel Harga sebesar 8.474 lebih besar dari t tab sebesar 1.990 maka pada tingkat kekeliruan 5% H_0_2 ditolak dan H_a_2 diterima. Artinya variabel Harga (X2) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada PT Amarina Tour hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Siti Maimunah dengan judul pengaruh kualitas pelayanan persepsi harga, cita rasa terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen yang menunjukkan hasil bahwa harga memberikan hasil variabel persepsi harga dapat mempengaruhi positif terhadap kepuasan konsumen dan dapat berpengaruh terhadap loyalitas konsumen sedangkan variabel kepuasan konsumen dapat berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dan pembahasan yang telah dikemukakan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dari hasil analisis yang dilakukan pada hipotesis pertama dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).
2. Dari hasil analisis yang dilakukan pada hipotesis pertama dapat disimpulkan bahwa Harga (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).
3. Dari hasil analisis yang dilakukan pada hipotesis pertama dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Pelayanan (X1) dan Harga (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

SARAN

1. Bagi pihak perusahaan, diharapkan dapat tetap menjaga kinerja karyawannya, agar Knowledge Management dan Budaya Organisasi seorang karyawan tidak mempengaruhi kinerjanya dalam bekerja.
2. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat meneliti variabel-variabel lain diluar variabel ini agar dapat memperoleh hasil lebih bervariasi yang dapat menjelaskan faktor apa saja yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

Ali Hasan. (2014). Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan. CAPS. Yogyakarta.

Anang Firmansyah dan Didin Fatihudin, 2019. Pemasaran Jasa: (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan), Yogyakarta, CV Budi Utama.

Anjar Rahmulyo, 2008. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Pasien Puskesmas Depok I Di Sleman (Skripsi). Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Atmaja, Aditama K. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Tiket Garuda di PT Falah Fantastic Tour Travel Bogor). Skripsi

- Dipublikasikan, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro: Semarang.
- Feriyanto, Andri dan Shyta, Endang Triana. 2015. Pengantar Manajemen (3 in 1). Kebumen: Mediatera.
- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gitosudarmo, Indriyo. 2019. Manajemen Pemasaran Edisi Pertama. Yogyakarta : BPFE.
- Hardiyati., 2010, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun The Pagilaran. Skripsi tidak dipublikasikan Universitas Diponegoro Semarang.
- Indrany, Dewi Retno, 2010, Analisis pengaruh tingkat kualitas pelayanan jasa Puskesmas terhadap kepuasan konsumen studi kasus pada Puskesmas Gunungpati Semarang.
- Indrasari, Meithiana. 2019. Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press
- Kotler & Armstrong, 2019. Prinsip-prinsip Pemasaran. Jilid 1. Edisi kedua belas. Jakarta. Erlangga.
- Kotler, Armstrong. 2016. Principles of Marketing Sixteenth Edition Global Edition. England. Pearson Education Limited.
- Lupiyoadi, & Rambat. (2019). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Parasuraman., 2016., The Behaviorial Consequenses of Service Quality. New Jersey :Prentice Hall.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D. Bandung: ALFABETA.
- Sujarweni, V. Wiratna. (2019) Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Swastha, Basu dan Sukotjo, Ibnu. 2015. Pengantar Bisnis Modern edisi 3. Liberty Yogyakarta. Yogyakarta. 375 hal.
- Tjiptono. 2019. Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan. Edisi 1. Yogyakarta. Andy. Wayuni, Hana Catur, dkk. 2015. Pengendalian Kualitas. Yogyakarta: Graha Ilmu.