

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. KIKIJAYA AIRCONINDO JAKARTA UTARA

Hadist Wasito Pangestu¹, Adrian Adha², Feby Aryani³

^{1,2,3} Manajemen, Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti, Bekasi

¹hadist@gmail.com

²Adrian.adha2111@gmail.com

³febyariyanisolehstmm@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Kikijaya Airconindo Jakarta Utara. 2. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Kikijaya Airconindo Jakarta Utara. 3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Kikijaya Airconindo Jakarta Utara. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi yang di ambil dari konsumen dari PT Kikijaya Airconindo Jakarta Utara. Sampel pada penelitian ini adalah Sebagian konsumen PT Kikijaya Airconindo Jakarta Utara yang berjumlah 62 orang responden. Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan Regresi Linier Sederhana dan Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan diketahui tidak mempunyai pengaruh sebesar 19,1% sedangkan untuk hasil penelitian Harga terhadap Kepuasan Pelanggan diketahui mempunyai pengaruh sebesar 67,8% dan untuk hasil penelitian Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan diketahui mempunyai pengaruh sebesar 68,1%. Dari penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Kikijaya Airconindo Jakarta Utara.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan

Abstract

This research aims to determine 1. The influence of service quality on customer satisfaction at PT Kikijaya Airconindo, North Jakarta. 2. The Effect of Price on Customer Satisfaction at PT Kikijaya Airconindo North Jakarta. 3. The Influence of Service Quality and Price on Customer Satisfaction at PT Kikijaya Airconindo North Jakarta. This type of research is quantitative research. The population was taken from consumers from PT Kikijaya Airconindo, North Jakarta. The sample in this research was some consumers of PT Kikijaya Airconindo North Jakarta, totaling 62 respondents. The data collection technique for this research uses a questionnaire. Data analysis techniques use Simple Linear Regression and Multiple Linear Regression. The results of research on Service Quality on Customer Satisfaction are known to have no influence of 19.1%, while the results of research on Price on Customer Satisfaction are known to have an influence of 67.8% and the results of research on Service Quality and Price on Customer Satisfaction are known to have an influence of 68.1%. %. This research shows that there is an influence of Service Quality and Price on Customer Satisfaction at PT Kikijaya Airconindo North Jakarta.

Keyword: Service Quality, Price, Customer Satisfaction.

PENDAHULUAN

Layanan otomotif Airconindo berkembang pesat, bisnis otomotif yang berkembang mencakup berbagai jenis, termasuk perusahaan jasa bengkel dan produk purnajual (evaporator, kondensor, kompresor, kumparan kopling elektromagnetik, dll). Saat ini banyak sekali perusahaan jasa AC mobil yang dibuka untuk umum sehingga diharapkan dapat meningkatkan perekonomian Indonesia. Mengingat pengaruh banyaknya kompetitor pada bisnis servis mobil AirConindo yang terus berkembang khususnya pada bisnis bengkel, maka para pebisnis perlu menyusun strategi untuk mengubah antusiasme konsumen menjadi pengalaman layanan AirConindo dan memberikan kesan positif kepada konsumen. Oleh karena itu, perlu adanya paradigma untuk mengubah pemikiran tradisional pada kategori bisnis otomotif Airconindo dan menawarkan berbagai fasilitas tambahan seperti snack, kopi, Wi-Fi, dan lain-lain yang menjadi daya tarik tersendiri bagi pelanggan yang pada akhirnya mempengaruhi keputusannya.

Menurut Ariani (2020), kualitas pelayanan adalah kualitas yang dapat dinilai orang, saat orang ingin sesuatu untuk memenuhi hasrat pada nilai produk.

Pada PT.KIKIJAYA AIRCONINDO pelayanan yang disediakan kepada konsumen dengan kategori kendaraan umum roda empat bergantung pada jarak tempuh mobil tersebut terkait dengan masa perawatan dalam perbaikan AC mobil. Perawatan yang dilakukan pada proses perbaikan AC mobil sesuai kategori:

- a. Perawatan Ringan (Jarak tempuh 20.000 km hingga 70.000 km), Perawatan ringan yang dilakukan pada AC mobil oleh teknisi yaitu mencakup perbaikan pergantian saringan AC mobil, pengecekan tekanan freon, pengecekan suhu udara di dalam cabin mobil.
- b. Perawatan Berat (Jarak tempuh lebih dari 70.000 km), Perawatan berat yang dilakukan pada AC mobil oleh teknisi yaitu mencakup pembongkaran dashboard mobil untuk pengecekan part evaporator, pergantian motor fan, pergantian compressor AC, pergantian kondensor AC.

Kemampuan teknis sebagai kontribusi positif dalam kegiatan operasional pada perbaikan AC mobil yaitu mampu mengetahui komponen AC dengan baik, mampu menganalisa kerusakan pada sistem AC sesuai dengan SOP perusahaan, mampu menggunakan perangkat keras pada perbaikan mobil dengan sangat baik, mampu memperbaiki komponen-komponen kerusakan pada AC mobil dengan jangka waktu yang ditentukan sesuai estimasi oleh perusahaan.

Tabel 1. Tarif Jasa Perawatan AC Mobil

Type Mobil	A Ringan (Single Blower)	B Ringan (Double Blower)	C Berat (Single Blower)	D Berat (Double Blower)
Pembersihan Evaporator				
Penggantian Exp Valve Front				

Hadist Wasito Pangestu, Adrian Adha, & Feby Aryani / Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Kikijaya Airconindo Jakarta Utara

Jasa Service	Penggantian Exp Valve Rear				
	Pembersihan Condensor	-	-	-	-
	Pembersihan Blower Depan Cek Fungsi AC				
Total Harga Jasa		Rp. 350.000.00	Rp. 350.000.00	Rp. 650.000.00	Rp. 650.000.00

Sumber : KIKIJAYA AIRCONINDO

Berdasarkan berbagai definisi di atas, kualitas pelayanan adalah suatu bentuk perilaku yang dapat menjamin terpenuhinya kebutuhan yang dikonsumsi, memungkinkan orang untuk melakukan penilaian terhadap kualitas produk atau jasa tersebut itu mungkin. Anda dapat memanfaatkan layanan yang diberikan.

Menurut Mardia (2021), biaya adalah nominal nilai untuk membeli sesuatu yang ditukarkan orang untuk menerima kegunaan yang dibeli tersebut.

Tabel 2. Tarif Harga Produk Sparepart AC Mobil

Type Mobil		A (Single Blower)	B (Double Blower)	A (Single Blower)	B (Double Blower)
Harga Sparepart AC	Freon	250,000	300,000	250,000	300,000
	Oli	80,000	80,000	80,000	80,000
	Seal Oring	35,000	35,000	35,000	35,000
	Drayer	KONFIRMASI	KONFIRMASI	KONFIRMASI	KONFIRMASI
	Expansion valve	KONFIRMASI	KONFIRMASI	KONFIRMASI	KONFIRMASI
	Expansion valve rear	KONFIRMASI	KONFIRMASI	KONFIRMASI	KONFIRMASI

Sumber : KIKIJAYA AIRCONINDO

Berdasarkan Tabel 2, dapat disimpulkan bahwa biaya adalah suatu harta yang dapat membeli melalui pembelian barang serta jasa untuk melayani kebutuhan dan keinginan konsumen.

Tabel 3. Harga Produk Dan Tarif Jasa Pesaing

Type Mobil	Harga Sparepart AC				
	Freon	Oli	Seal Oring	Drayer	Expansion Valve
A - Ringan (Single blower)	300,000	100,000	50.000	KONFIRMASI	KONFIRMASI
A - Ringan (Double blower)	350.000	100,000	50.000	KONFIRMASI	KONFIRMASI
B – Berat (Single blower)	300,000	100,000	50.000	KONFIRMASI	KONFIRMASI
B – Berat (Double blower)	350.000	100,000	50.000	KONFIRMASI	KONFIRMASI
Type Mobil	Jasa Service		Total Harga Jasa		
A – Ringan (Single blower)	-Pembersihan Evaporator		315.000		

Hadist Wasito Pangestu, Adrian Adha, & Feby Aryani / Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Kikijaya Airconindo Jakarta Utara

A – Ringan (blower)	-Penggantian Expansi Valve	315.000
B – Berat (Single blower)	-Penggantian Condensor -Pembersihan Blower	600.000
B – Berat (Double blower)	-Pengecekan Fungsi AC	600.000

Sumber : CV. ABC

Menurut Kotler & Keller pada karya Fitriah (2021), kepuasan membeli adalah sebuah perasaan yang muncul ketika membedakan hasil yang sesuai. Sesuatu yang tidak dipaksakan, melainkan terjadi secara alamiah. Kepuasan pelanggan sangatlah penting. Ketika orang puas, organisasi terus membangun serta mewujudkan hubungan oleh orang, dan ketika orang tidak puas, organisasi akan lebih membangun serta mewujudkan hubungan oleh orang. Kita harus menyelidiki penyebab ketidakpuasan dan mencoba untuk terlibat kembali konsumen.

Kelangsungan hidup suatu perusahaan bergantung pada bagaimana strateginya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan memenuhi dan melampaui harapan. Pelaku ekonomi harus senantiasa dipantau agar bisa membaca situasi orang serta bisa menjual sesuatu yang ditawarkannya. Memahami perilaku mereka sangat penting karena dapat dijadikan aset utama untuk mencapai tujuan perusahaan seperti mencapai kepuasan (konsumen). Dari penjelasan, kami akan melakukan riset untuk mengkaji detail mengenai **“Pengaruh Kualitas Kerja dan Biaya Terhadap Kepuasan Membeli PT. KIKIJAYA AIRCONINDO Jakarta Utara”**.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Wibowo dan Priansa pada karya Naufal Hanif (2022), kualitas pekerjaan adalah nilai yang diharapkan untuk memenuhi kebutuhan orang.

b. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Agus Surya Bharmawan (2022) Indikator kualitas pelayanan meliputi:

- (1) Bukti fisik (visible) adalah aspek kualitas pekerjaan yang dirasakan, dan dinilai oleh orang dengan merasakan dan pernah memakai.
- (2) Keandalan adalah kemampuan agen dalam layanan kepada klien dengan andal.
- (3) Respon adalah membantu orang dan memberi pelayanan yang tepat guna serta cepat.
- (4) Jaminan adalah pengetahuan yang akurat tentang produk dan kesopanan pekerja dalam pemberian jasa.
- (5) Empati merupakan prasyarat dalam memberikan perhatian kepada pelanggan, memberikan perhatian pribadi, dan mengutamakan kepentingannya.

Harga

a. Pengertian Harga

Menurut Kotler & Armstrong pada karya Dwi Hastuti (2023), biaya adalah nominal yang diminta orang untuk produk yang bernilai eceran agar dapat memperoleh keuntungan darinya.

b. Indikator Harga

Menurut Fandy Tjiptono (2019) indikator biaya meliputi:

- (1) Terjangkau artinya konsumen mampu membayar biaya yang dicantumkan oleh penjual.
- (2) Penetapan harga berdasarkan kualitas suatu produk atau jasa adalah faktor penetapan harga yang ditentukan oleh produsen tergantung pada tingkat produk yang dapat diterima oleh konsumen.
- (3) Daya saing harga adalah kemampuan untuk mengusulkan harga suatu produk dan menjadikannya lebih kompetitif dibandingkan produk lain yang sejenis.
- (4) Keserasian harga-manfaat merupakan faktor yang menentukan harga yang ditetapkan oleh suatu produsen sebagai respon terhadap keinginan konsumen untuk memperoleh manfaat dari produknya.

Kepuasan Pelanggan

a. Pengertian Kepuasan membeli

Menurut Fardhoni (2023), Kepuasan membeli merupakan emosi pelanggan yang diperoleh setelah membandingkan layanan.

b. Indikator Kepuasan membeli

Menurut Kotler & Keller karya Donni Juni Priansa (2021) indikator kepuasan membeli meliputi:

- (1) *Expectancy fit* adalah tingkat kesesuaian antara kinerja yang diharapkan dan dirasakan konsumen terhadap produk dan jasa.
- (2) Niat mengunjungi kembali merupakan perilaku yang terjadi terhadap suatu sasaran yang berkepentingan untuk melakukan pembelian berulang setelah suatu pembelian, berdasarkan keinginan individu atau pelanggan.
- (3) Rekomendasi mengacu pada kondisi dimana pelanggan merasa puas terhadap suatu produk dan kemungkinan besar akan merekomendasikannya kepada kerabat dan teman pelanggan.

METODE

Penelitian ini difokuskan dengan metode kuantitatif di PT. KIKIJAYA AIRCONINDO Jakarta utara, Jawa Barat. Variabel yang diteliti yaitu kualitas kerja, biaya, dan kepuasan membeli dengan populasi dan sampel sebanyak 62 orang pelanggan PT. KIKIJAYA AIRCONINDO. Sampel ditentukan menggunakan incidental sampling, di mana siapa saja yang bertemu peneliti bisa menjadi sampel. Analisis data meliputi uji validitas, reliabilitas, hipotesis (t-test),. Regresi sederhana, regresi berganda, koefisien determinasi, dan korelasi diolah menggunakan SPSS versi 25 dengan menggunakan data primer berupa kuesioner.

Hadist Wasito Pangestu, Adrian Adha, & Feby Aryani / Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Kikijaya Airconindo Jakarta Utara

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas

Tabel 4. Uji Validitas

PERTANYAAN	X1	X2	Y
PERNYATAAN 1	.305	.686	.504
PERNYATAAN 2	.593	.735	.583
PERNYATAAN 3	.413	.702	.627
PERNYATAAN 4	.373	.748	.429
PERNYATAAN 5	.350	.773	.694
PERNYATAAN 6	.400	.686	.696
PERNYATAAN 7	.464	.789	.532
PERNYATAAN 8	.634	.676	.555
PERNYATAAN 9	.432	.550	.536
PERNYATAAN 10	.457	.764	.716
PERNYATAAN 11	.403	.798	.647
PERNYATAAN 12	.424	.616	.647
PERNYATAAN 13	.329	.779	.530
PERNYATAAN 14	.559	.751	.395
PERNYATAAN 15	.371	.620	.569

Sumber: Olah Data Peneliti 2024

Pada Tabel 4 pengolahan data diatas, hasil uji reliabilitas setelah dilakukan perhitungan dan pengolahan data adalah sebagai berikut: menunjukkan telah dinyatakan layak uji. Hal ini dikarenakan nominal koreksi total item korelasi (CITC) setiap item lebih $> 0,30$.

Hasil Uji Reabilitas

Tabel 5. Uji Reliabilitas

PERTANYAAN	X1	X2	Y
PERNYATAAN 1	.805	.941	.894
PERNYATAAN 2	.788	.940	.889
PERNYATAAN 3	.799	.940	.887
PERNYATAAN 4	.807	.939	.895
PERNYATAAN 5	.802	.938	.885
PERNYATAAN 6	.803	.940	.885
PERNYATAAN 7	.794	.938	.891
PERNYATAAN 8	.785	.941	.890
PERNYATAAN 9	.797	.945	.891
PERNYATAAN 10	.796	.938	.885
PERNYATAAN 11	.799	.938	.887
PERNYATAAN 12	.798	.942	.887
PERNYATAAN 13	.804	.938	.892
PERNYATAAN 14	.789	.939	.896
PERNYATAAN 15	.801	.942	.890

Sumber: Olah Data Peneliti 2024

Pada Tabel 5 menunjukkan bahwa hasil uji reliabilitas setelah dilakukan perhitungan dan pengolahan data adalah sebagai berikut: menunjukkan telah dinyatakan dapat dipercaya. Hal ini dikarenakan nominal Cronbach alpha setiap item lebih > 0,60.

Hasil Uji Hipotesis 1 : Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pealnggan Pada PT. KIKIJAYA AIRCONINDO (Y).

Tabel 6. *Coefficient X₁ Terhadap Y*

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig
	B	Std.Error	Beta		
1 (constant)	21.963	11.699		1.877	.065
TOTAL X1	.652	.173	.437	3.765	.000

Sumber : Olah Data Tahun 2024

a. Uji T-tabel

Pada Tabel 6 diperoleh P-value (Sig) = 0,065. H₀ dapat diterima serta H₁ dapat ditolak, dijelaskan tidak adanya perubahan antara Kualitas Pekerjaan (X₁) pada Kepuasan Membeli (Y).

b. Uji Regresi Linear sederhana

Pengolahan Data Tabel 6 menunjukkan persamaan sebagai berikut: $Y = 21,963 + 0,652 X_1$. Dari hasil tersebut diperoleh nilai konstanta (a) 17,619 sehingga memberikan nilai kepuasan membeli (Y). Jika variabel kualitas pekerjaan (X₁) disetel ke satu (1), pertimbangkan atau perhatikan. Variabel kualitas pekerjaan (X₁) sebesar 0,652 bahwa tidak adanya pengaruh pada kepuasan membeli (Y) sebesar 0,652.

Tabel 7. *Model summary X₁ Terhadap Y*

Model	R	R square	Adjusted R Square	Std. Error of the estimate
1	.437a	.191	.178	6.287

Sumber : Olah Data Tahun 2024

a. Uji Korelasi

Pada pengolahan Tabel 7 korelasi terdapat nilai sebesar 0,437. Menjelaskan terdapat hubungan yang sedang antara kualitas pekerjaan (X₁) pada kepuasan membeli (Y). Hal ini sesuai yang dicantumkan tabel nominal korelasi yang dijelaskan pada Bab 1.

b. Koefisien Determinasi

Mengolah data pada Tabel 7 diatas, maka hasil koefisien determinasi adalah sebagai berikut: $Kd=R^2 \times 100D44$, $Kd=0,191 \times 100D44$, $Kd=19,1D44$. Oleh karena itu dalam penelitian ini variabel kualitas pekerjaan (X₁) menentukan kepuasan membeli (Y) sebesar 19,1%. Hal ini menjelaskan faktor dari luar dari penelitian sebesar 80,9%.

Hasil uji Hipotesis 2 : Variabel Harga (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. KIKIJAYA AIRCONINDO (Y).

Tabel 8. Coefficient X₂ Terhadap Y

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig
	B	Std.Error	Beta		
1 (constant)	22.940	3.859		5.944	.000
TOTAL X2	.658	.059	.823	11.229	.000

Sumber : Olah Data tahun 2024

a. Uji T-tabel

Pada Tabel 8 diatas, diperoleh P-value (Sig) = 0,065. H₀ dapat ditolak serta H₁ dapat diterima, dijelaskan adanya perubahan antara Biaya (X₂) pada Kepuasan Membeli (Y).

b. Uji Regresi Linear sederhana

Pengolahan Data Tabel 8 menunjukkan persamaan sebagai berikut: $Y = 22,940 + 0,658 X 2$. Dari hasil tersebut diperoleh nilai konstanta (a) 22,940 sehingga memberikan nilai kepuasan membeli (Y). Jika variabel biaya (X₂) disetel ke nol (0), pertimbangkan atau abaikan. Variabel biaya (X₂) sebesar 0,658 bahwa adanya pengaruh pada kepuasan membeli (Y) sebesar 0,658.

Tabel 9. Model summary X₂ Terhadap Y

Model	R	R square	Adjusted R Square	Std. Error of the estimate
1	.823a	.678	.672	3.969

Sumber : Olah Data Tahun 2024

a. Uji Korelasi

Pada pengolahan Tabel 9 korelasi terdapat nilai sebesar 0,823. Menjelaskan terdapat hubungan yang sangat kuat antara biaya (X₁) pada kepuasan membeli (Y). Hal ini sesuai yang dicantumkan tabel nominal korelasi yang dijelaskan pada Bab 1.

b. Koefisien Determinasi

Hasil koefisien determinasi Tabel 9 adalah sebagai berikut: $Kd=R^2 \times 100$, $Kd=0,678 \times 100$, $Kd=67,8$. Oleh karena itu dalam penelitian ini variabel biaya (X₂) menentukan kepuasan membeli (Y) sebesar 67,8%. Hal ini menjelaskan faktor dari luar dari penelitian sebesar 32,2%.

Hasil uji Hipotesis 3 : Variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. KIKIJAYA AIRCONINDO (Y).

Tabel 10. Anova X₁ dan X₂ Terhadap Y

Model	Sum of squares	df	Mean square	F	Sig
1 Regression	1996.308	2			
Residual	935.112	59	998.154	62.978	.000b
Total	2931.419	61	15.849		

Sumber : Olah Data Tahun 2024

Pengolahan data di atas dari Tabel 10 menghasilkan nilai P (Sig) = 0,000. H₀ ditolak dan H₁ diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pekerjaan (X₁) dan biaya (X₂) mempunyai pengaruh pada kepuasan membeli (Y).

Pada Tabel 10 diperoleh P-value (Sig) = 0,065. H₀ dapat ditolak serta H₁ dapat diterima, dijelaskan adanya perubahan antara Kualitas Pekerjaan (X₁) serta Biaya (X₂) pada Kepuasan Membeli (Y).

Tabel 11. Coefficient X₁ dan X₂ Terhadap Y

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig
	B	Std. Error	Beta		
1 (constant)	17.898	7.421		2.412	.019
TOTAL X1	.099	.124	.066	.796	.429
TOTAL X2	.633	.066	.792	9.519	.000

Sumber : Olah Data Tahun 2024

Pengolahan Data Tabel 11. di atas, menunjukkan persamaan sebagai berikut: $Y = 17,898 + 0,099 X_1 + 0,633 X_2$. Hasil nilai konstanta (a) 17,898 sehingga memberikan nilai kepuasan membeli. Jika kualitas pekerjaan (X₁) serta biaya (X₂) disetel ke nol (0), pertimbangkan atau abaikan. Variabel kualitas pekerjaan (X₁) sebesar 0,099 bahwa adanya pengaruh pada keputusan membeli (Y) sebesar 0,099. Variabel biaya (X₂) sebesar 0,633 bahwa adanya pengaruh pada kepuasan membeli (Y) bernominal 0,633.

Tabel 12. Model Summary X₁ dan X₂ Terhadap Y

Model	R	R square	Adjusted R Square	Std. Error of the estimate
1	.825a	.681	.670	.825a

Sumber : Olah data tahun 2024

a. Uji Korelasi

Pada pengolahan Tabel 12 diatas. Korelasi terdapat nilai sebesar 0,825. Menjelaskan terdapat hubungan yang sangat kuat antara kualitas pekerjaan (X₁) serta biaya (X₂) pada kepuasan membeli (Y). Hal ini sesuai yang dicantumkan tabel nominal korelasi yang dijelaskan pada Bab 1.

Hadist Wasito Pangestu, Adrian Adha, & Feby Aryani / Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Kikijaya Airconindo Jakarta Utara

b. Koefisien Determinasi

Hasil koefisien determinasi Tabel 12 adalah sebagai berikut: $Kd=R^2 \times 100D44$, $Kd=0,68,1 \times 100D44$, $Kd=68,1D44$. Menjelaskan kualitas pekerjaan (X1) serta biaya (X2) menentukan kepuasan membeli (Y) sebesar 68,1%. Hal ini menjelaskan faktor dari luar dari penelitian sebesar 31,9%.

KESIMPULAN

Hasil analisis dapat dijelaskan variabel kualitas pekerjaan (X1) dan biaya (X2) adanya perubahan pada variabel kepuasan membeli (Y). Berikut yang dapat disimpulkan dari hasil penelitian:

- a. Menguji validitas dan reliabilitas variabel kualitas pekerjaan (X1), nilai CITC (koreksi total item terkoreksi) setiap item pernyataan informasi lebih > 0,30 dan nilai Cronbach lebih > 0,60, semuanya nilai ditampilkan mengandung nilai berikut: Elemen variabel kualitas pekerjaan (X1) dinyatakan valid serta reliabel.
- b. Menguji validitas dan reliabilitas variabel biaya (X2), nilai CITC (koreksi total item terkoreksi) setiap item pernyataan informasi lebih > 0,30 dan nilai Cronbach lebih > 0,60, semuanya nilai ditampilkan mengandung nilai berikut: Elemen variabel biaya (X2) dinyatakan valid serta reliabel.
- c. Menguji validitas dan reliabilitas variabel kepuasan membeli (Y), nilai CITC (koreksi total item terkoreksi) setiap item pernyataan informasi lebih > 0,30 dan nilai Cronbach lebih > 0,60, semuanya nilai ditampilkan mengandung nilai berikut: Elemen variabel kepuasan membeli (Y) dinyatakan valid serta reliabel.
- d. Hipotesis 1 : Pengujian tingkat signifikansi variabel kualitas pekerjaan (X1) pada kepuasan membeli (Y) pembeli PT. KIKIJAYA AIRCONINDO Jakarta Utara sebesar 0,065. H0 diterima dan H1 ditolak. Dengan nilai pengaruh 19,1%. Hal ini menjelaskan faktor dari luar dari penelitian sebesar 80,9%.
- e. Hipotesis 2 : Pengujian tingkat signifikansi variabel biaya (X2) pada kepuasan membeli (Y) pembeli PT. KIKIJAYA AIRCONINDO Jakarta Utara sebesar 0,000. H0 ditolak dan H1 diterima. Dengan nilai pengaruh 67,8%. Hal ini menjelaskan faktor dari luar dari penelitian sebesar 32,2%.
- f. Hipotesis 3 : Pengujian tingkat signifikansi variabel kualitas pekerjaan (X1) serta biaya (X2) pada kepuasan membeli (Y) pembeli PT. KIKIJAYA AIRCONINDO Jakarta Utara sebesar 0,000. H0 ditolak dan H1 diterima. Dengan nilai pengaruh 68,1%. Hal ini menjelaskan faktor dari luar dari penelitian sebesar 32,9%.

SARAN

Hasil Kesimpulan yang ditunjukkan memunculkan saran direkomendasikan dalam permasalahan yang dibahas pada penelitian:

- a. Penerapan Kualitas Pelayanan dalam perusahaan harus di tingkatkan dengan mengadakan pelatihan yang lebih layak untuk karyawan agar dapat memberikan pelayanan yang sesuai harapan perusahaan terhadap pelanggan PT. KIKIJAYA AIRCONINDO Jakarta Utara.

Hadist Wasito Pangestu, Adrian Adha, & Feby Aryani / Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Kikijaya Airconindo Jakarta Utara

- b. Pelatihan yang dilakukan oleh perusahaan perlu dilakukan secara rutin dalam mengukur kemampuan mekanik pada perusahaan diberbagai tingkatan kategori posisi seperti mekanik junior maupun mekanik senior.
- c. Selain meningkatkan Kualitas Pelayanan pada mekanik, PT. KIKIJAYA AIRCONINDO Jakarta Utara perlu meningkatkan fasilitas dalam perusahaan yang lebih memadai agar meningkatkan kenyamanan serta keamanan semua pelanggan yang menggunakan jasa PT. KIKIJAYA AIRCONINDO Jakarta Utara dengan cara menjaga kebersihan tempat kerja secara rutin, menyediakan tempat ibadah yang layak dan menyediakan pelayanan konsumsi ringan gratis kepada pelanggan yang sudah membeli jasa.
- d. Fasilitas perbaikan yang ada pada perusahaan perlu adanya pemeliharaan secara rutin sehingga alat yang digunakan dalam kegiatan operasional PT. KIKIJAYA AIRCONINDO Jakarta Utara dapat menggunakan fasilitas perbaikan untuk mekanik lebih baik, tahan lama dan berjangka panjang.
- e. Perlu dilakukan evaluasi dalam menetapkan harga agar dapat stabil di tahun-tahun yang akan datang untuk mengetahui tingkat efektivitas penetapan harga di perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani (2020). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan promosi terhadap keputusan pembelian toko online time universe studio. *Jurnal ekonomi dan Bisnis*, Vol. 11 No. 1 Juli 2022, dari <https://stiemuttaqien.ac.id/ojs/index.php/OJS/article/download/779/538/> (29 Januari 2024).
- Dwi Hastuti. 2023. *Manajemen Pemasaran (Implementasi Manajemen Pemasaran pada Masa Revolusi Industri 4.0) menuju era Society 5.0*. Edisi Pertama. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Fardhoni. 2023. *Pengaruh Pelayanan Keperawatan dan Kinerja Perawat Terhadap Kepuasan Pasien*. Edisi Pertama. NEM.
- Fitriah (2021). Pengaruh Beauty Vlogger, Iklan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kosmetik Scarlett Whitening Pada Masyarakat Di Kalimantan Timur. *journal.uinsi.ac.id*, Vol. 3, 1 Juni 2023, dari <https://journal.uinsi.ac.id/index.php/bifej/article/download/6964/2291/> (29 Januari 2024).
- Naufal Hanif. 2022. *Manajemen Pemasaran Jasa: Strategi Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*. Edisi Pertama. Scopindo Media Pustaka.
- Mardia (2021). Kepuasan Pelanggan. *Economic, Accounting, Management and Business*, Vol. 6, No. 1, January 2023, dari [https://ojspustek.org/index.php/SJR/article/download/631/461#:~:text=Menurut%20Kotler%20dan%20Keller%20dalam%20Almira%20\(2021\)%20%E2%80%9Ckepuasan%20pelanggan,dihasilkan%20dari%20membandingkan%20kinerja%20produk](https://ojspustek.org/index.php/SJR/article/download/631/461#:~:text=Menurut%20Kotler%20dan%20Keller%20dalam%20Almira%20(2021)%20%E2%80%9Ckepuasan%20pelanggan,dihasilkan%20dari%20membandingkan%20kinerja%20produk) (29 Januari 2024).