

## Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen *Weddings by De'Puteris Bridal Airmadidi*

Patricia M.A Kambey  
Johny R.E Tampi  
Tinneke M. Tumbel

Program Studi Administrasi Bisnis, Jurusan Ilmu Administrasi,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sam Ratulangi Manado  
Email : [pmagdalen697@gmail.com](mailto:pmagdalen697@gmail.com)

**Abstract.** *The purpose of this study was to determine the effect of service quality, price and location either simultaneous or partial on customer's satisfaction Weddings by De'Puteris Bridal Airmadidi. This research uses a survey method and the data collection process is carried out by distributing questionnaires to Weddings by De'Puteris Bridal Airmadidi consumers. The sampling technique used purposive sampling, with a total sample of 66 respondents. The data analysis technique used multiple linear regression. The results showed that: 1. There was a positive and significant effect of service quality, price and location on Weddings by De'Puteris Bridal Airmadidi's customer satisfaction, 2. There was no effect of service quality on Weddings by De'Puteris Bridal Airmadidi's customer satisfaction, 3. There is no influence of price on consumer satisfaction Weddings by De'Puteris Bridal Airmadidi, 4. There is a positive and significant effect of location to consumer's satisfaction on Weddings by De'Puteris Bridal Airmadidi.*

**Keywords:** *Service Quality, Price, Location, Consumer's Satisfaction*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan konsumen *Weddings by De'Puteris Bridal Airmadidi*. Penelitian ini menggunakan metode survey dan proses pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner-kuesioner kepada konsumen *Weddings by De'Puteris Bridal Airmadidi*. Teknik penarikan sampel menggunakan *purposive sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 66 responden. Teknik analisis data menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen *Weddings by De'Puteris Bridal Airmadidi*, 2. Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen *Weddings by De'Puteris Bridal Airmadidi*, 3. Tidak terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen *Weddings by De'Puteris Bridal Airmadidi*, 4. Terdapat pengaruh lokasi yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen *Weddings by De'Puteris Bridal Airmadidi*.

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

### Pendahuluan

Pada era globalisasi saat ini, dunia usaha berkembang dengan sangat pesat, salah satunya dalam dunia bisnis. Banyaknya usaha yang bermunculan mengakibatkan peningkatan jumlah usaha yang bersifat sejenis menyebabkan persaingan yang semakin ketat. Maka untuk menghadapi situasi dan keadaan yang demikian, pengusaha harus mampu serta cepat dan tanggap dalam mengambil keputusan agar usaha yang didirikannya dapat berkembang dengan baik. Pelaku usaha dituntut harus bisa mempertahankan pasar dan memenangkan persaingan. salah satunya pada usaha jasa *Weddings by De'Puteris Bridal Airmadidi*.

*Weddings by De'Puteris Bridal Airmadidi*, memiliki besaran jumlah konsumen yang menggunakan jasa *bridal* 2 tahun terakhir adalah: 1) Pada

tahun 2019, jumlah konsumen yang menggunakan *Weddings By De'Puteris Bridal Airmadidi* adalah 43 konsumen, dan 2) Pada tahun 2020, jumlah konsumen yang menggunakan jasa *Weddings By De'Puteris Bridal Airmadidi* adalah 23 konsumen.

Sebagaimana usaha-usaha lainnya, *Weddings by De'puteris Bridal Airmadidi* juga memiliki kompetitor yang serupa dengan produk. *Weddings by De'Puteris Bridal Airmadidi* memiliki delapan pesaing, di mana masing-masing pesaing tersebut berada di Kelurahan yang berbeda-beda, sehingga persaingan produk *Bridal* cukup ketat karena masing-masing *Bridal* tersebut memiliki segmentasi pasarnya masing-masing. Karena itulah, *Weddings by De'Puteris Bridal Airmadidi* wajib memberikan kualitas pelayanan terbaik, yang menentukan harga sesuai dengan daya beli konsumen dan memiliki

lokasi yang strategis untuk dapat bertahan dari ketatnya persaingan bisnis *bridal*.

Kualitas pelayanan merupakan suatu profit strategi untuk menarik lebih banyak konsumen baru, mempertahankan konsumen yang ada, menghindari berpindahnya konsumen dan menciptakan keunggulan khusus. Pada *Weddings By De'Puteris Bridal* Airmadidi, berdasarkan pra-survey, peneliti menemukan permasalahan kualitas pelayanan yang dihadapi adalah saat konsumen hendak menggunakan jasa *Weddings By De'puteris Bridal* Airmadidi, karyawan kadangkala belum ada di tempat, yang membuat konsumen harus menunggu untuk menggunakan jasa *bridal*, yang membuat persepsi yang kurang baik dari konsumen. Selain kualitas pelayanan, harga juga faktor lainnya yang memengaruhi kepuasan konsumen.

Harga merupakan salah satu faktor penting dalam penjualan. Harga menjadi faktor penting karena harga menentukan bagaimana pemasukan dari suatu usaha. Jika harga yang ditetapkan terlalu murah, maka pemasukan yang didapatkan suatu usaha tidak akan mendapatkan modal balik, bahkan dapat menyebabkan kebangkrutan. Jika harga yang ditetapkan terlalu mahal, pemasukan yang didapatkan memang akan banyak bahkan dapat balik modal dengan cepat. Namun, harga yang terlalu mahal tersebut dapat menyebabkan sepi konsumen karena konsumen kemungkinan besar akan mencari usaha pesaing dengan harga yang lebih murah dan kualitas produk atau jasa yang hampir sama.

Pada *Weddings By De'puteris Bridal* Airmadidi, permasalahan harga yang dihadapi adalah mengabaikan biaya-biaya kecil, seperti biaya laundry dan transportasi, di mana biaya-biaya tersebut sering tidak tercatat dalam pembukuan.

Lokasi usaha merupakan salah satu faktor terpenting sebagai tempat penunjang kegiatan suatu usaha karena dengan lokasi yang strategis dan nyaman akan lebih menguntungkan. Dengan memilih lokasi yang mudah dijangkau oleh calon konsumen dapat dijadikan sebagai salah satu strategi yang dapat dilakukan oleh pemilik usaha. Menurut Assauri (2016), Penentuan lokasi usaha sangat penting bagi perusahaan, karena akan mempengaruhi dapat tidaknya keberlangsungan hidup perusahaan dalam jangka panjang.

Menurut Muhardi (2011), penentuan lokasi hendaknya dilakukan secara berhati-hati dan tidak sembarangan di manapun berada, akan tetapi lokasi ditentukan berdasarkan pertimbangan-pertimbangan yang matang, di antaranya untuk alasan kesinambungan dan keberhasilan perusahaan pada masa sekarang dan pada masa mendatang.

Pada *Weddings By De'Puteris Bridal* Airmadidi, permasalahan lokasi yang dihadapi adalah

lokasinya yang tidak berada di pinggir jalan besar, di mana lokasinya tidak strategis dan lahan parkir yang kurang luas.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Semakin terpenuhi harapan-harapan dari konsumen akan semakin puas. Bila konsumen merasa puas, maka ia akan melakukan pembelian secara berulang-ulang. Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah: 1); Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen *Weddings By De'Puteris Bridal* Airmadidi?, 2), Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen *Weddings By De'Puteris Bridal* Airmadidi?, 3); Apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen *Weddings By De'Puteris Bridal* Airmadidi?, 4); Apakah kualitas pelayanan, harga dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen *Weddings By De'Puteris Bridal* Airmadidi?

Dan tujuan penelitian ini adalah: 1); Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen *Weddings By De'Puteris Bridal* Airmadidi. 2); Untuk mengetahui harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen *Weddings By De'Puteris Bridal* Airmadidi. 3); Untuk mengetahui lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen *Weddings By De'Puteris Bridal* Airmadidi. 4); Untuk mengetahui kualitas pelayanan, harga dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen *Weddings By De'Puteris Bridal* Airmadidi.

## Tinjauan Pustaka

### Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dalam Damayanti dkk (2018), kualitas adalah keseluruhan fitur dan sifat produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Sedangkan menurut Kotler dalam Muliaty (2016) mendefinisikan pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

### Harga

Menurut Kotler (2002:114), harga yaitu jumlah uang yang harus dibayar pelanggan untuk produk itu. Lebih lanjut, Kotler (2002:442) mengatakan bahwa harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa. secara lebih luas lagi, harga adalah jumlah yang memiliki atau nilai yang dinyatakan produk atau jasa tersebut.

### Lokasi

Menurut Kotler dan Armstrong (2008:63), lokasi merupakan kegiatan perusahaan yang membuat produk tersedia bagi pelanggan sasaran (Kotler dan Armstrong, 2008:63). Menurut Kotler dan Keller (2009b:17), lokasi merupakan setiap lapisan perantara pemasaran yang akan melaksanakan semacam tugas dalam membawa produk dan kepemilikan lebih dekat kepada pembeli akhir.

### Kepuasan Konsumen

Menurut Lovelock dan Wirtz (2011), kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa atau produk itu sendiri yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.

### Hipotesis

- H<sub>1</sub>: Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen Weddings By De'puteris Bridal Airmadidi
- H<sub>2</sub>: Terdapat pengaruh Harga terhadap kepuasan konsumen Weddings By De'puteris Bridal Airmadidi
- H<sub>3</sub>: Terdapat pengaruh Lokasi terhadap kepuasan konsumen Weddings By De'puteris Bridal Airmadidi
- H<sub>4</sub>: Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi terhadap kepuasan konsumen Weddings By De'puteris Bridal Airmadidi

### Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017:8) penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian ini dilakukan pada Weddings By De'puteris Bridal Jl. M.P Podung, Sarongsong II Airmadidi. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah konsumen Weddings By De'Puteris Bridal Airmadidi dari tahun 2019 s/d tahun 2020, yang berjumlah 66 orang. Dengan menggunakan pengambilan sampel jenuh, maka jumlah sampel penelitian sama dengan jumlah populasi, yang berjumlah 66 orang.

Dan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji koefisien korelasi berganda, uji regresi linear berganda, uji f, uji t dan koefisien determinasi.

### Hasil Penelitian

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>) memiliki nilai rhitung sebesar 0,859, Harga (X<sub>2</sub>) memiliki nilai rhitung sebesar 0,861, Lokasi (X<sub>3</sub>) memiliki nilai rhitung sebesar 0,817 dan Kepuasan Konsumen (Y) memiliki nilai rhitung sebesar 0,865. Sedangkan untuk rtabel didapatkan nilai dari sampel (N) = 66 sebesar 0,242. Sehingga 40 item pernyataan kuesioner semua dinyatakan valid, karena sesuai dengan teknik pengambilan keputusan r hitung > r tabel, dan semua item tersebut dapat dijadikan sebagai alat pengumpulan data.

Hasil Uji Reliabilitas diketahui variabel X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub> Memiliki Nilai Cronbach's Alpha Sebesar 0,961 dan 0,950 dan 0,962 dan Variabel Y 0,952. Maka dinyatakan reliabel atau dapat dipercaya, karena sesuai dengan kriteria pengambilan keputusan bahwa instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha > dari 0,60.

Tabel Koefisien Korelasi Berganda

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.951 <sup>a</sup>	.904	.900	1.03214

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

Nilai koefisien korelasi (R) penelitian ini adalah sebesar 0,951. Berdasarkan interpretasi besarnya nilai koefisien, maka variabel kualitas pelayanan, harga dan lokasi memiliki hubungan keeratan yang sangat kuat terhadap variabel kepuasan konsumen.

Tabel Regresi Linear Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstand. Coeff.		Stand. Coeff.	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.213	1.443		.841	.404
	Kualitas Pelayanan	-.177	.160	-.228	-1.109	.272
	Harga	-.140	.194	-.145	-.726	.471
	Lokasi	.757	.052	1.266	14.651	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Dapat dilihat bahwa nilai konstanta  $\beta_0$  sebesar 1,213, koefisien regresi  $b_1$  sebesar -0,177, koefisien regresi  $b_2$  sebesar -0,140, dan koefisien regresi  $b_3$  sebesar 0,757. Nilai konstanta dan koefisien regresi ( $\beta_0, \beta_1, \beta_2, \beta_3$ ) dimasukkan dalam persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Sehingga persamaan regresinya menjadi:

$$Y = 1,213 + -0,177X_1 + -0,140X_2 + 0,757X_3 + 0,05$$

Tabel Koefisien Determinasi

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.951 <sup>a</sup>	.904	.900	1.03214

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

Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,904 menunjukkan bahwa besar persentase variasi kepuasan konsumen yang bisa dijelaskan oleh variasi dari variabel kualitas pelayanan, harga dan lokasi adalah sebesar 90,4%, sedangkan sisanya sebesar 9,6% dijelaskan oleh variabel-variabel lainnya di luar penelitian ini.

Tabel Uji T Parsial

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstand. Coeff.		Stand. Coeff.	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	1.213	1.443		.841	.404
	Kualitas Pelayanan	-.177	.160	-.228	-1.109	.272
	Harga	-.140	.194	-.145	-.726	.471
	Lokasi	.757	.052	1.266	14.651	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil diatas dapat diketahui nilai signifikannya untuk pengaruh  $X_1$  terhadap  $Y$  adalah  $0,272 > 0,05$  dan nilai  $t$  hitung  $-1109 < t$  tabel 2,000. Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh variable Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Konsumen ( $Y$ ). Diketahui nilai signifikannya untuk pengaruh  $X_2$  terhadap  $Y$  adalah  $0,471 > 0,05$  dan nilai  $t$  hitung  $471 < t$  tabel 2,000. Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_2$  ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh variable Harga ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Konsumen ( $Y$ ). Diketahui nilai signifikannya untuk pengaruh  $X_3$  terhadap  $Y$  adalah  $0,00 < 0,05$  dan nilai  $t$  hitung  $14.651 > t$  tabel 2,000. Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_3$  diterima yang berarti terdapat pengaruh variable Harga ( $X_3$ ) terhadap Kepuasan Konsumen ( $Y$ ).

Tabel Uji F Simultan

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	624.072	3	208.024	195.270	.000 <sup>b</sup>
	Residual	66.050	62	1.065		
	Total	690.121	65			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil penelitian dalam table diatas maka dapat diketahui nilai signifikan untuk pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi secara simultan terhadap Kinerja Karyawan PT. Mahagtra Sinar Karya adalah sebesar  $0,00 < 0,05$  dan nilai  $F$  hitung  $195.270 > F$  table 3,015 sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_4$  diterima yang berarti terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen.

**Pembahasan Penelitian**

Dari hasil pengujian menggunakan bantuan program IBM SPSS Versi 25, maka diperoleh hasil secara parsial nilai Variabel Kualitas Pelayanan dan Harga tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Sedangkan, variabel Lokasi memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

**Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen**

Dari hasil uji penelitian, variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen. Sehingga, hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian Efnita (2017) yang berjudul "Pengaruh Variasi Produk, Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen pada Wedding Organizer", di mana hasil penelitiannya adalah variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan konsumen.

**Pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen**

Dari hasil uji penelitian, variabel harga tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen. Sehingga, hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Efnita (2017) yang berjudul "Pengaruh Variasi produk, Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen pada Wedding Organizer", di mana variabel harga berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen.

### **Pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen**

Dari hasil uji penelitian, variabel lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen. Sehingga, hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Efnita (2017) yang berjudul “Pengaruh Variasi Produk, Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen pada Wedding Organizer”, di mana variabel lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian ada beberapa kesimpulan dari hasil penelitian yaitu sebagai berikut : 1. Secara parsial kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen *Weddings By De’Puteris Bridal* Airmadidi. 2. Secara parsial harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen *Weddings By De’Puteris Bridal* Airmadidi. 3. Secara parsial lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen *Weddings By De’Puteris Bridal* Airmadidi. 4. Secara simultan kualitas pelayanan, harga dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen *Weddings By De’Puteris Bridal* Airmadidi.

### **Referensi**

- Arief. 2007. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Auka, D.O. (2012). Service Quality, Satisfaction, Perceived Value and Loyalty Among Customers in Commercial Banking in Nakuru Municipality. *Journal of Marketing Management*, 4(5).
- Benaino, C.A., Tampi, J.R.E., & Tumbel, T.M. (2017). Pengaruh Harga Terhadap Usaha Meningkatkan Volume Penjualan Mobil Xenia Pada PT. Astra Daihatsu Tbk Cabang Malalayang Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 5(003).
- Efnita, T. (2017). Pengaruh Variasi Produk, Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen pada Wedding Organizer. *Jurnal AdBispreneur*, 2(2).
- Kotler, P. 2000. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Manajemen*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Millenium. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, P. dan G. Armstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Stia Lan Press. Lupiyoadi dan Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.