



Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UD Bayu Buana Gas

Nindia Fatma Dewi

Universitas Bina Sarana Informatika

Roy Irawan

Universitas Bina Sarana Informatika

Alamat: Jl. Kramat Raya No.98, RT.2/RW.9, Kwitang, Kec. Senen, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10450

Korespondensi penulis: nindia481@gmail.com

Abstract. *This study aims to determine whether service quality and price affect customer satisfaction with UD Bayu Buana Gas partially or simultaneously. The population used in this research is UD Bayu Buana Gas consumers and the sample used is 53 consumers. anal data covers, validity and reliability test, and classical assumption tests. multiple regression analysis, hypothesis testing through test T and F test, as well as analysis of coefficient of determination (R²). Based on the research results it is known that, partially the variable Quality of Service (X₁) has a positive and significant effect on satisfaction Consumers (Y) UD Bayu Buana Gas Price Variables (X₂) partially has a positive and significant effect on Consumer Satisfaction (Y) Bayu Buana Gas Simultaneously Independent variables (Service Quality and Price) have a significant effect on the dependent variable (Customer Satisfaction) at UD Bayu Buana Gas.*

Keywords: *Consumer Satisfaction, Service Quality, Price*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen UD Bayu Buana Gas secara parsial maupun secara simultan. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen UD Bayu Buana Gas dan sampel yang digunakan sebanyak 53 konsumen. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis data meliputi uji validitas dan realibilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis melalui uji T dan uji F, serta uji analisis koefisien determinasi (R²). Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa, secara parsial variabel Kualitas Pelayanan (X₁) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) UD Bayu Buana Gas. Variabel Harga (X₂) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) UD Bayu Buana Gas. Secara simultan variabel Independen (Kualitas Pelayanan dan Harga) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Kepuasan Konsumen) pada UD Bayu Buana Gas.

Kata kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

LATAR BELAKANG

Kualitas produk merujuk pada kemampuan suatu produk untuk melengkapi ekspektasi dan kebutuhan dari penggunaannya. Dalam konteks bisnis, kualitas berperan signifikan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pelayanan umumnya adalah upaya untuk memastikan kepuasan pelanggan. Salah satu aspek penting yang berpengaruh dalam operasional bisnis adalah harga dari suatu produk. Harga memiliki dampak yang besar terhadap perilaku konsumen dan volume penjualan. Apabila harga yang dipatok terlalu tinggi oleh perusahaan, maka akan membuat pelanggan kehilangan minat dan menolak penawaran suatu produk dari perusahaan.

Di samping menjaga komunikasi yang efektif, pelayanan yang unggul dan penetapan harga yang bersaing juga sangat diperlukan untuk menciptakan kepuasan pelanggan yang optimal dalam menjalankan bisnis. Semakin tinggi kualitas produk atau jasa, semakin penting untuk memperhatikan loyalitas pelanggan, yang memungkinkan perusahaan memiliki ruang gerak yang lebih besar dalam penerimaan produknya oleh pelanggan. Kombinasi pelayanan yang bermutu dan harga yang kompetitif diperlukan untuk menciptakan kepuasan pelanggan yang positif. Oleh karena itu, strategi bisnis dirancang untuk memperoleh loyalitas dan keuntungan dari kepuasan pelanggan. Hal ini berarti bahwa setiap perusahaan harus memastikan pelanggan merasa dihargai dengan menawarkan produk berkualitas dengan harga yang sesuai.

Industri dalam bidang pelayanan kesehatan meliputi media penunjang untuk membantu proses perawatan medis di rumah sakit antara lain gas oksigen. Gas industri seperti oksigen digunakan untuk meningkatkan produktivitas dan kualitas hidup di rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di UD Bayu Buana Gas. UD Bayu Buana Gas merupakan bagian dari Samator Group berfokus dalam penyediaan gas industri seperti oksigen, nitrogen, argon, acetylene, dan CO₂, serta jasa fabrikasi untuk instalasi medis dan industri.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini melibatkan pelanggan UD Bayu Buana Gas sebagai populasi, di mana sampel sebanyak 53 pelanggan dipilih sebagai responden. Penelitian dilakukan dengan

pendekatan kuantitatif statistik menggunakan metode pengumpulan data berupa kuesioner, wawancara, dan observasi untuk menguji hipotesis. Lama waktu dilakukannya penyebaran kuesioner dalam penelitian ini adalah selama satu bulan.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data melalui uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, serta pengujian hipotesis menggunakan uji T dan uji F, dan juga uji koefisien determinasi (R^2). Variabel bebas meliputi kualitas pelayanan (X1), harga (X2), dan variabel terikat adalah kepuasan pelanggan (Y). Analisis data dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Beberapa indikator digunakan dalam penelitian untuk membagi masing-masing variabel penelitian. Indikator yang mengacu pada kualitas pelayanan mencakup *reliability* (keandalan), *tangibles* (bukti fisik), *assurance* (jaminan), *responsiveness* (daya tanggap) dan *empathy* (empati). Sementara untuk indikator harga mencakup *affordability* (keterjangkauan harga), *price-quality ratio* (kesesuaian harga dengan kualitas produk), dan *value for money* (kesesuaian harga dengan manfaat). Sedangkan untuk indikator kepuasan pelanggan mencakup *expectation matching* (kesesuaian harapan), *intention to revisit* (minat berkunjung kembali), dan *willingness to recommend* (kesediaan merekomendasikan).

Uji Validitas

| Dimensi | Item Pertanyaan | Rhitung | rtabel | Keterangan |
|-------------------------------|--------------------|---------|--------|------------|
| Kualitas Pelayanan (X1) | X1.1 | 0,822 | 0,270 | Valid |
| | X1.2 | 0,780 | 0,270 | Valid |
| | X1.3 | 0,773 | 0,270 | Valid |
| | X1.4 | 0,868 | 0,270 | Valid |
| | X1.5 | 0,822 | 0,270 | Valid |
| | X1.6 | 0,789 | 0,270 | Valid |
| | X1.7 | 0,830 | 0,270 | Valid |
| | X1.8 | 0,808 | 0,270 | Valid |
| | X1.9 | 0,787 | 0,270 | Valid |
| | X1.10 | 0,783 | 0,270 | Valid |

Gambar 1. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1) Menggunakan Software SPSS 29

Gambar 1 menunjukkan bahwa setiap pernyataan pada variabel kualitas pelayanan (X1) bernilai valid (0,270).

| Dimensi | Item Pertanyaan | Rhitung | rtabel | Keterangan |
|---------------|--------------------|---------|--------|------------|
| Harga (X2) | X2.1 | 0,849 | 0,270 | Valid |
| | X2.2 | 0,864 | 0,270 | Valid |
| | X2.3 | 0,862 | 0,270 | Valid |
| | X2.4 | 0,874 | 0,270 | Valid |
| | X2.5 | 0,825 | 0,270 | Valid |
| | X2.6 | 0,878 | 0,270 | Valid |
| | X2.7 | 0,875 | 0,270 | Valid |
| | X2.8 | 0,865 | 0,270 | Valid |
| | X2.9 | 0,862 | 0,270 | Valid |
| | X2.10 | 0,869 | 0,270 | Valid |

Gambar 2. Hasil Uji Validitas Harga (X2) Menggunakan Software SPSS 29

Dari gambar 2 dapat disimpulkan bahwa variabel harga dianggap valid jika nilai item pernyataannya lebih besar dari nilai *rtabel*, yaitu 0,270.

| Dimensi | Item Pertanyaan | Rhitung | rtabel | Keterangan |
|------------------------------|--------------------|---------|--------|------------|
| Kepuasan Pelanggan (Y) | Y.1 | 0,891 | 0,270 | Valid |
| | Y.2 | 0,906 | 0,270 | Valid |
| | Y.3 | 0,847 | 0,270 | Valid |
| | Y.4 | 0,896 | 0,270 | Valid |
| | Y.5 | 0,854 | 0,270 | Valid |
| | Y.6 | 0,909 | 0,270 | Valid |
| | Y.7 | 0,886 | 0,270 | Valid |
| | Y.8 | 0,869 | 0,270 | Valid |
| | Y.9 | 0,895 | 0,270 | Valid |
| | Y.10 | 0,840 | 0,270 | Valid |

Gambar 3. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y) Menggunakan Software SPSS 29

Gambar 3. menunjukkan bahwa pernyataan variabel kepuasan pelanggan dapat dinyatakan valid, karena memiliki nilai yang lebih tinggi dari *rtabel* yaitu 0,270.

Uji Reliabilitas

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .938 | 10 |

Gambar 4. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X1) Menggunakan Software SPSS 29

Gambar 4 menunjukkan bahwa berdasarkan angka Alpha dalam kolom *Cronbach Alpha* di atas, nilai yang didapat adalah 0,938 dan karena *Cronbach Alpha* > 0,60, maka dianggap reliabel.

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .962 | 10 |

Gambar 5. Hasil Uji Reliabilitas Harga (X2) Menggunakan Software SPSS 29

Gambar 5 5 menunjukkan bahwa berdasarkan angka Alpha dalam kolom *Cronbach Alpha* di atas, nilai yang didapat adalah 0,962 dan karena *Cronbach Alpha* > 0,60, maka dianggap reliabel.

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .814 | 8 |

Gambar 6. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y) Menggunakan Software SPSS 29

Gambar 6 menunjukkan bahwa Berdasarkan angka Alpha dalam kolom *Cronbach Alpha* di atas, nilai yang didapat adalah 0,967 dan karena *Cronbach Alpha* > 0,60, maka dianggap reliabel.

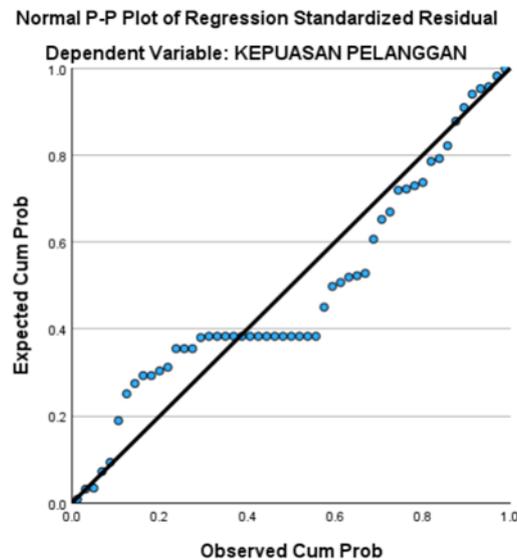
Uji Normalitas

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | Unstandardized Residual |
|------------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 53 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 1.74185167 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .185 |
| | Positive | .185 |
| | Negative | -.139 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | 1.348 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .053 |
| a. Test distribution is Normal. | | |
| b. Calculated from data. | | |

Gambar 7. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Menggunakan Software SPSS 29

Gambar 7 menunjukkan bahwa nilai signifikansi 0,053 > 0,05, sehingga dapat disimpulkan data berdistribusi normal. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Winarni,

2023), uji normalitas menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov dilakukan karena skala pengukurannya adalah skala Likert dan datanya bersifat ordinal. Selanjutnya, data akan di uji *Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual*, sebagai berikut:



Gambar 8. Grafik Hasil Uji Normalitas

Dari grafik yang ditampilkan, terlihat bahwa data tersebar sepanjang garis diagonal dan mengikuti pola garis tersebut. Hal ini mengindikasikan bahwa model regresi memenuhi persyaratan normalitas.

Uji Regresi Linear Berganda

| | | Coefficients ^a | | | | T | Sig. |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|-------|-------|
| | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | Beta | | |
| Model | | B | Std. Error | | | | |
| 1 | (Constant) | 1.198 | 1.875 | | | .639 | .526 |
| | KUALITAS PELAYANAN | .334 | .080 | .332 | | 4.167 | <.001 |
| | HARGA | .653 | .079 | .657 | | 8.243 | <.001 |

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Gambar 9. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

$$Y' = 1,198 + 0,334 X1 + 0,653 X2$$

Dari persamaan di atas, dapat dideskripsikan sebagai berikut : Pertama, koefisien standar a = 1,198 yaitu jika kualitas pelayanan (X1) dan harga (X2) bernilai nol (0) maka kepuasan pelanggan (Y) akan bernilai 1,198. Kedua, koefisien regresi pada variabel kualitas pelayanan b1 = 0,334 yang artinya, apabila kualitas pelayanan meningkat dan variabel lainnya tetap, kepuasan konsumen akan meningkat secara positif, peningkatan

terjadi sebanyak 0,334. Ketiga, koefisien regresi pada variabel harga $b_2 = 0,653$ yaitu bertanda positif yang berarti apabila harga naik dan variabel lainnya tetap, maka kepuasan konsumen akan meningkat sebanyak 0,653.

Uji Hipotesis

Penelitian ini menggunakan uji T dan F dalam uji hipotesisnya dan dilakukan dengan perangkat lunak SPSS versi 29.

1. Uji T

Uji T dilakukan dengan tingkat signifikansi 5%. Untuk menentukan kontribusi dari setiap variabel, analisis dilakukan dalam lingkungan terkontrol dengan derajat kebebasan yang dihitung menggunakan rumus $(n-2)$. Hasil uji t hitung dibandingkan dengan nilai t tabel untuk mengevaluasi signifikansinya.

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 4.700 | 2.777 | | 1.693 | .097 |
| | KUALITAS PELAYANAN | .907 | .061 | .903 | 14.980 | .001 |
| a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN | | | | | | |

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 3.410 | 2.067 | | 1.650 | .105 |
| | HARGA | .939 | .045 | .946 | 20.765 | .001 |
| a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN | | | | | | |

Gambar 10. Hasil Uji T (Parsial)

Berdasarkan kedua gambar hasil pengujian di atas kesimpulan yang dapat diambil adalah Pertama, variabel kualitas pelayanan (X1), Nilai signifikansi (sig) sebesar 0,001 terdeteksi pada kolom koefisien model 1. Dengan nilai signifikansi kurang dari nilai probabilitas 0,05 ($0,001 < 0,05$), maka hipotesis alternatif (Ha) diterima dan hipotesis nol (Ho) ditolak, nilai Thitung adalah 14,980 dengan nilai Ttabel = 2,008 (df = 50), nilai T positif menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Selanjutnya, variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.

Kedua, variabel harga (X2), nilai signifikansi (sig) sebesar 0,001 terdeteksi pada kolom koefisien model 1. Dengan nilai signifikansi kurang dari nilai probabilitas 0,05 ($0,001 < 0,05$), maka hipotesis alternatif (Ha) diterima dan hipotesis nol (Ho) ditolak. Nilai Thitung adalah 20,765 dengan nilai Ttabel = 2,008 (df =50), nilai T positif, menjelaskan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel harga dan kepuasan pelanggan. Lebih lanjut, variabel harga secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Uji F

Tujuan dilakukan uji ini adalah untuk menentukan apakah korelasi antara variabel independen dan dependen signifikan. Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 0,05. Jika nilai Fhitung yang dihitung lebih besar dari nilai tabel yang tercantum dalam tabel, maka hipotesis alternatif menunjukkan bahwa semua faktor independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--|------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 1851.928 | 2 | 925.964 | 293.453 | .001 ^b |
| | Residual | 157.770 | 50 | 3.155 | | |
| | Total | 2009.698 | 52 | | | |
| a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN | | | | | | |
| b. Predictors: (Constant), HARGA, KUALITAS PELAYANAN | | | | | | |

Gambar 11. Hasil Uji F (Simultan)

Ho diterima bila Fhitung > Ftabel pada bilangan $\alpha = 5\%$, Ha diterima bila Ftabel pada $\alpha = 5\%$. Hasil dari tabel di atas menunjukkan tingkat signifikansi sebesar 0,001, yang lebih kecil dari 0,05, serta nilai Fhitung sebesar 293,453 dalam model regresi.

Dengan tingkat keyakinan 95% dan alpha sebesar 5% (0,05), dengan $df_1 = 2$ dan $df_2 = 50$ ($53-2-1$), nilai Ftabel adalah 3,18. Karena nilai Fhitung (293,453) lebih besar dari nilai Ftabel (3,18), maka hipotesis nol (Ho) ditolak.

Berdasarkan beberapa hal yang disajikan di atas dapat diambil kesimpulan yakni kualitas pelayanan dan harga berdampak bersama-sama atau simultan terhadap kepuasan pelanggan.

3. Uji Koefisien Determinan (R²)

Menurut (Winarni, 2023), pengujian ini dilakukan untuk mengevaluasi seberapa besar dampak yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

| Model Summary | | | | |
|--|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .960 ^a | .921 | .918 | 1.776 |
| a. Predictors: (Constant), HARGA, KUALITAS PELAYANAN | | | | |

Gambar 12. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Berdasarkan hasil dari gambar tersebut, besar koefisien determinasi (R Square) adalah 0,921 atau 92%. Ini berarti bahwa kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 92%, sedangkan sisanya sebesar 8% dipengaruhi oleh variabel lain yang berada di luar lingkup penelitian ini

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada UD Bayu Buana Gas

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diambil kesimpulan yakni kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 14,980, mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan adalah aspek utama dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di UD Bayu Buana Gas. Hal ini menunjukkan bahwa UD Bayu Buana Gas telah memberikan kualitas layanan yang optimal kepada pelanggan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Alfajar et.al, 2021) mendukung hasil penelitian ini, yaitu kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Temuan ini mendukung hipotesis bahwa kualitas pelayanan berperan penting dalam memengaruhi kepuasan pelanggan di UD Bayu Buana Gas.

Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada UD Bayu Buana Gas

Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan bahwa harga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi sebesar 0,001, yang lebih kecil dari 0,05. Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 20,765, mengindikasikan bahwa harga merupakan aspek penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di UD Bayu Buana Gas. Hal ini menegaskan bahwa UD Bayu Buana Gas telah menetapkan harga yang sesuai kepada pelanggannya.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Suwikromo et.al, 2022) mendukung hasil penelitian ini, yakni menunjukkan bahwa harga yang dipatok pada suatu produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Temuan ini mendukung hipotesis bahwa harga berperan penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan di UD Bayu Buana Gas. Pengaruh yang signifikan ini menunjukkan bahwa semakin sesuai harga yang ditawarkan, semakin meningkat kepuasan pembeli.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Harga pada UD Bayu Buana Gas

Dari uji analisis dalam penelitian ini, dapat ditarik hasil yakni kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di UD Bayu Buana Gas. Ini didukung oleh hasil uji F yang menunjukkan bahwa. Nilai F hitung sebesar 293,453 > nilai F tabel yaitu 3,18, dengan nilai signifikansi (sig) $0,001 < 0,05$.

Hasil dari analisis koefisien determinasi antara variabel kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan adalah 0,960, menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dan harga. Nilai R square sebesar 0,921 mengindikasikan bahwa 92% dari variasi dalam kepuasan pelanggan dapat dijelaskan secara bersama-sama oleh kualitas pelayanan dan harga. Sementara itu, sisanya sebesar 8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak menjadi variabel dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Susanti et.al, 2020) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dan harga dengan kepuasan pelanggan memungkinkan UD Bayu Buana Gas untuk memenuhi ekspektasi pelanggan sesuai dengan kebutuhan mereka dalam jangka panjang.

KESIMPULAN

Pertama, ada pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan UD Bayu Buana Gas, yang dapat dilihat dari nilai t hitung yang melebihi nilai t tabel. Thitung adalah 14,980 dengan nilai Ttabel = 2,008. Kedua, ada pengaruh yang signifikan dari harga terhadap kepuasan pelanggan UD Bayu Buana Gas, yang dapat dilihat dari nilai t hitung yang melebihi nilai t tabel. Thitung adalah 20,765 dengan nilai

Ttabel = 2,008. Ketiga, ada pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan UD Bayu Buana Gas. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil uji F, di mana uji hipotesis variabel kualitas pelayanan (X1) dan harga (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) secara simultan menunjukkan nilai F hitung sebesar 293,453. Nilai ini lebih tinggi dari nilai F tabel sebesar 3,18.

DAFTAR PUSTAKA

- Aake Ahmad Zikri, M. I. H. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia Regional I Sumatera. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 1(1), 129–138.
- Alfajar, F., Mustainah, Tawil, M., & Polii, J. J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Makassar Jeans House Kota Palu. *Jurnal Administration and Management Public Literation*, 1(1), 37–50.
- Ali, M. M., Hariyati, T., Pratiwi, M. Y., & Afifah, S. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Penerapannya dalam Penelitian. *Education Journal*.2022, 2(2), 1–6.
- Amalia, E., & Wibowo, T. S. (2021). Pengaruh Kepercayaan, Karakteristik Pelayanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos Surabaya Pusat. *Journal of Sustainability Business Research*, 2(2), 286–293. <https://www.jurnal.unipasby.ac.id/index.php/jsbr/article/view/4067/3041>
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Populasi dalam penelitian merupakan suatu hal yang sangat penting, karena ia merupakan sumber informasi. *Jurnal Pilar*, 14(1), 15–31.
- Apriasty, I., & Simbolon, M. E. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga (literature strategic marketing management). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 1(1), 135–145. <https://doi.org/10.38035/jim.v1i1%0Ahttps://greenpub.org/JIM/article/view/21>
- Ariyanti, N., Marleni, & Prasrihamni, M. (2022). Analisis Faktor Penghambat Membaca Permulaan pada Siswa Kelas I di SD Negeri 10 Palembang. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(4), 1450–1455. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jpdk/article/view/5462>
- Cahyadi, universitas buddhi dharma. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Baja Ringan Di Pt Arthanindo Cemerlang. *Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 1, 60–73.
- Dewi, K. I. L., Yulianthini, N. N., & ... (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas 1–10 <https://ejournal.jic.ac.id/ideb/>. Suwikromo, Ratih Mirpay, Agus Supandi Soegoto, dan Imelda W.J Ogi. 2022. “Analisis Kualitas Produk Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pt. Air Manado.” *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 10(3): 410.
- Winarni, Eko. 2023. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek.” *Majalah Ekonomi* 27(2): 35–47.

