

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT MAYBANK INDONESIA FINANCE TBK CABANG KEBON JERUK JAKARTA BARAT

Syahwa Nur Hazizah Safitri¹, Suryadi Marthadinata, S.E., M.IKom²

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Pamulang

Email: syahwahazizah29@gmail.com¹, suryadimarthadinata01196@gmail.com²

ABSTRACT

Purpose. This research is aimed at determining the partial or simultaneous influence of service quality and price on customer satisfaction at PT Maybank Indonesia Finance Tbk Kebon Jeruk branch, West Jakarta.

Methods. The type of research used is quantitative. The population used in this research was customers of PT Maybank Indonesia Finance Tbk Kebon Jeruk West Jakarta branch, totaling 96 respondents. The data collection method used is primary data taken from the results of the questionnaire.

Results. The research results show that service quality has a positive and significant influence on customer satisfaction where the regression equation value $Y = 0.918 + 0.935 X_1$ is obtained. With a correlation coefficient of 0.855, this means that the variables have a very strong level of relationship with a determination coefficient of 0.731 or 73.1%, while 26.9% is influenced by other factors. Hypothesis testing obtained a value of $t_{count} > t_{table}$ or $(15,986 > 1.662)$. and strengthened with a p value $< Sig.0.05$ or $(0.000 < 0.05)$. Price has a positive and significant influence on customer satisfaction where the calculated t value $> t$ table or $(13.685 > 1.662)$ is obtained. and reinforced with a p value $< Sig.0.05$ or $(0.000 < 0.05)$. Price has a positive and significant effect on customer satisfaction because the regression value $Y = 5.730 + 0.824 X_2$ is obtained. With a correlation coefficient of 0.816, it means that the two variables have a very strong level of relationship with a coefficient of determination of 0.666 or 66.6%, while the remaining 33.4% is influenced by other factors that were not carried out by research. Hypothesis testing obtained a calculated F value $> F$ table or $(151,192 > 3.10)$, this is also reinforced by the p value $< Sig.0.05$ or $(0.000 < 0.05)$. Based on the analysis of the variables service quality (X_1) and price (X_2) have a positive and significant effect on customer satisfaction (Y) because the regression equation value $Y = 0.267 + 0.628 X_1 + 0.339 X_2$ is obtained. with a correlation coefficient of 0.875, meaning that the two variables have a very strong level of relationship with a coefficient of determination of 0.675 or 67.5%, while the remaining 23.5% is influenced by other factors that were not researched. Hypothesis testing obtained a value of $F_{count} > F_{table}$ or $(151.192 > 3.10)$.

Implications. Service quality and price on customer satisfaction have a significant influence on customer satisfaction, so the implication of this study is that Service quality and price can focus on customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Price and Customer Satisfaction

ABSTRAK

Tujuan. Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Maybank Indonesia Finance Tbk cabang Kebon Jeruk Jakarta Barat.

Metode. Jenis penelitian ini yang di gunakan adalah jenis kuantitatif. Populasi yang di gunakan dalam penelitian ini adalah Pelanggan PT Maybank Indonesia Finance Tbk cabang Kebon Jeruk Jakarta Barat yang berjumlah 96 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah data primer yang di ambil dari hasil kuesioner.

Hasil. Hasil penelitian di menunjukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dimana diperoleh nilai persamaan regresi $Y = 0,918 + 0,935 X_1$. Dengan koefisien korelasi sebesar sebesar 0,855 artinya variabel mempunyai tingkat hubungan yang sangat kuat dengan koefisien determinasi 0,731 atau sebesar 73,1% sedangkan 26,9% dipengaruhi oleh faktor lain, uji hipotesis di peroleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau ($15,986 > 1,662$). dan di perkuat dengan nilai p value $< Sig.0,05$ atau ($0,000 < 0,05$). Harga memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dimana diperoleh nilai t hitung $> t_{tabel}$ atau ($13,685 > 1,662$). dan diperkuat dengan nilai p value $< Sig.0,05$ atau ($0,000 < 0,05$). Harga berpengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena diperoleh nilai persamaan regresi $Y = 5,730 + 0,824 X_2$. Dengan koefisien korelasi sebesar 0,816 artinya kedua variabel mempunyai tingkat hubungan yang sangat kuat dengan koefisien determinasi 0,666 atau sebesar 66,6% sedangkan sisanya 33,4% dipengaruhi faktor lain yang tidak dilakukan penelitian, uji hipotesis diperoleh nilai F hitung $> F$ tabel atau ($151,192 > 3,10$), hal ini juga diperkuat dengan p value $< Sig.0,05$ atau ($0,000 < 0,05$). Berdasarkan analisa variabel kualitas pelayannya (X_1) dan harga (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) karena di peroleh nilai persamaan regresi $Y = 0,267 + 0,628 X_1 + 0,339 X_2$. dengan koefisien korelasi sebesar 0,875 artinya kedua variabel mempunyai tingkat hubungan yang sangat kuat dengan koefisien determinasi 0,675 atau sebesar 67,5% sedangkan sisanya 23,5% dipengaruhi faktor lain yang tidak dilakukan penelitian, uji hipotesis di peroleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau ($151,192 > 3,10$).

Implikasi. Kualitas Pelayanan dan Harga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, sehingga implikasi dari penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh pada kepuasan konsumen atau pelanggan.

Kata Kunci. Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan

1. Pendahuluan

Pada dunia bisnis, pemasar harus lebih cerdas untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan mereka agar penawaran mereka berhasil di pasar. Pelanggan akan senang dengan layanan perusahaan jika mereka menerima kualitas layanan yang tepat. Oleh karena itu, menjaga kepuasan pelanggan sangatlah penting bagi bisnis. Saat ini, bisnis harus menawarkan layanan terbaik kepada klien mereka ini juga berlaku untuk klien *leasing*. Salah satu layanan fasilitas di bidang jasa keuangan bagi masyarakat Indonesia adalah sewa guna usaha. *Leasing* menawarkan layanan kepada pelanggan tanpa memandang ras, agama, atau etnis. Supaya pelanggan merasa senang dengan pelayanan yang diterima serta meningkatkan loyalitas.

Karena pelanggan merupakan faktor terpenting dalam dunia bisnis, maka kepuasan pelanggan merupakan hal yang krusial. Jika pelanggan tidak puas dengan layanan yang diberikan, kepuasan pelanggan bisa menjadi strategi kemenangan bagi perusahaan, namun juga bisa menjadi bumerang. Harga dan tingkat kualitas layanan yang pelanggan inginkan bisa digunakan guna mengukur kepuasan pelanggan, dengan demikian kepuasan pelanggan ialah salah satu perihal yang bernilai bagi perusahaan.

Dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan perusahaan memang dituntut kejeliannya untuk mengetahui pergeseran kebutuhan dan keinginan pelanggan yang hampir setiap saat berubah. Pembeli akan bergerak setelah membentuk persepsi terhadap nilai penawaran dibandingkan dengan harapan pelanggan merupakan konsep utama mengenai kepuasan dan kualitas pelayanan. Dalam hal ini konsumen memegang peranan yang penting untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap produk maupun layanan yang diterima. Pemahaman yang mengenai suatu pelanggan telah mengalami perkembangan dari pandangan tradisional ke pandangan modern.

kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan harga produk yang di perkirakan terhadap kinerja yang di harapkan jika kinerja dibawah harapan konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan amat puas atau senang.

Sebagai lembaga keuangan yang memasukin tahun ke 7 serta terletak ditengah ketatnya persaingan disaat ini, jadi daya tarik buat penulis bagaimana PT Maybank Indonesia Finance Tbk berorientasi pada kepuasan pelanggan atau konsumen PT Maybank Indonesia Finance Tbk cabang Kebon Jeruk Jakarta Barat butuh mengenali apakah pelayanan serta harga yang selama ini diberikan telah cocok dengan harapan pelanggan. Berikut data jumlah pelanggan pada PT Maybank Indonesia Finance Tbk cabang Kebon Jeruk Jakarta Barat.

**Tabel 1.1 Data Jumlah Pelanggan
Pada PT Maybank Indonesia Finance Cabang Kebon Jeruk Jakarta Barat**

No	Tahun	Jumlah pelanggan
1.	2021	1.468
2.	2022	2.470
3.	2023	2.268

Sumber data : PT Maybank Indonesia Finance Tbk Cabang Kebon Jeruk

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa data jumlah pelanggan terkecil pada tahun 2021 hanya mencapai 1.468 pelanggan. Lalu pada tahun 2022 mulai meningkat kembali dengan jumlah 2.470 pelanggan sedangkan pada tahun 2023 mengalami menurun kembali dengan jumlah 2.268 pelanggan.

**Tabel 1.2 Data Penjualan
PT Maybank Indonesia Finance Cabang Kebon Jeruk Jakarta Barat**

No	Tahun	Target Unit	Nominal Target	Pencapaian Unit	Nominal Pencapaian	Pencapaian 100%
1	2021	2.000	Rp 800.000.000.000	1.500	Rp 450.000.000.000	56%
2	2022	2.300	Rp 850.000.000.000	2.476	Rp 775.000.000.000	91%
3	2023	2.500	Rp 900.000.000.000	2.268	Rp 625.000.000.000	69%

Sumber data : PT Maybank Indonesia Finance Tbk Cabang Kebon Jeruk

Dari tabel diatas data penjualan terkecil pada tahun 2021 hanya mencapai nominal pencapaian Rp 450.000.000.000 dan jumlah unit hanya mencapai 1.500 perunit dengan persentase 56% dikarenakan pandemi sehingga membuat perekonomian menurun. Lalu pada tahun 2022 mulai memulih kembali dan penjualan mulai mengalami kenaikan dengan nominal pencapaian Rp 775.000.000.000 dan jumlah unit sebesar 2.476 unit dengan persentase 91%. Pada tahun 2023 mengalami penurunan kembali dengan nominal pencapaian Rp 625.000.000.000 dan jumlah unit mencapai 2.268 unit dengan persentase 69% dari target yang ditentukan pada perusahaan. Tabel diatas menunjukkan tidak adanya pencapaian target dalam 3 tahun di PT Maybank Indonesia Finance Tbk Cabang Kebon Jeruk.

**Tabel 1.3 Hasil Kuesioner
Pra-Survei Mengenai Kualitas Pelayanan
PT Maybank Indonesia Finance Tbk Cabang Kebon Jeruk Jakarta Barat**

No	Pertanyaan	Ya	Tidak	Jumlah Peserta
1.	Karyawan PT Maybank Indonesia handal dalam melayani pelanggan	66,7 %	33,3 %	20 orang
2.	Karyawan PT. Maybank Indonesia Finance dapat memahami keinginan pelanggan	78,8 %	22,2 %	20 orang
3.	PT. Maybank Indonesia Finance dapat menjamin data pelanggan tidak tersebar	66,7 %	33,3 %	20 orang
4.	Karyawan PT. Maybank Indonesia Finance memperdulikan pelanggannya	70,8 %	29,2 %	20 orang
5.	Karyawan PT. Maybank Indonesia Finance memberikan pelayanan dengan baik	75 %	25 %	20 orang

Sumber : Data Pra-Survey PT Maybank Indonesia Finance Tbk

Dari hasil data pra-survey pada variable kualitas pelayanan diambil sampel 20 orang dari 20 % populasi dapat disimpulkan bahwa PT Maybank Indonesia Finance Tbk handal dalam melayani konsumen hanya 66,7 yang setuju dan yang tidak 33,3 % dari 20 responden sedangkan Karyawan PT Maybank Indonesia Finance Tbk memberikan pelayanan dengan baik ada 75% responden yang setuju dan yang tidak 25% dari 20 responden, namun dalam hasil pra-survey tentang indikator

memahami keinginan pelanggan PT Maybank Indonesia Finance hanya 78,8% setuju dan 22,2% tidak setuju dari 20 responden.

Bisa dikatakan hasil data di atas menyatakan bahwa tidak semua pelanggan merasakan puas dalam pelayanan yang diberikan oleh PT Maybank Indonesia Finance salah satu trik guna bisa tingkatkan kepuasan pelanggan merupakan dengan tingkatkan mutu pelayanan serta harga yang cocok. Berikut penulis melampirkan data produk dan harga yang dipasarkan pada PT Maybank Indonesia Finance Tbk cabang Kebon Jeruk Jakarta Barat.

**Tabel 1.4 Data Perbandingan Harga
 PT Maybank Indonesia Finance Dan PT Mandiri Utama Finance
 Dengan PT CIMB Niaga Finance**

No	Jenis Perusahaan	Suku Bunga	Tenor
1.	PT Maybank Indonesia Finance	2,88 %	12 bulan
2.	PT Mandiri Utama Finance	2,38%	12 bulan
3.	PT CIMB Niaga Finance	2,65%	12 bulan

Sumber : PT Maybank Indonesia Finance dan PT Mandiri Utama Finance dengan PT CIMB Niaga Finance

Pada tabel 1.4 menunjukkan informasi bahwa dengan produk jasa yang sama namun terdapat *pricelist* yang berbeda. Pada PT Maybank Indonesia Finance memiliki biaya administrasi dan fidusia sebesar Rp 3.000.000 dengan bunga 2,88% pertahunnya. Jadi suku bunga, biaya administrasi dan fidusia menentukan harga produk yang akan dibeli oleh pelanggan dengan tenor yang di tentukan.

**Tabel 1.5 Hasil Kuesioner Pra-Survei Mengenai Harga
 Pada PT Maybank Indonesia Finance Tbk Cabang Kebon Jeruk
 Jakarta Barat**

No	Pertanyaan	Ya	Tidak	Jumlah Peserta
1.	Harga produk yang ditawarkan sesuai dengan keinginan pelanggan	80 %	20%	20 orang
2.	Harga yang ditawarkan sesuai dengan manfaat yang dirasakan	75 %	25 %	20 orang
3.	Harga yang ditawarkan masih dapat dijangkau	25 %	75 %	20 orang
4.	Harga sesuai dengan kualitas yang diterima	78,8 %	22,2 %	20 orang
5.	Harga yang ditawarkan mampu bersaing dengan kompetitor.	68,8 %	31,2 %	20 orang

Sumber : Data Pra-Survey PT Maybank Indonesia Finance Tbk

Dari data pra-survey diatas pada variable harga diambil sampel 20 orang dari 20 % disimpulkan pada PT Maybank Indonesia Finance Tbk dikatakan bahwa harga produk yang ditawarkan sesuai dengan keinginan pelanggan yang setuju 80% dan yang tidak 20% dari 20 responden sedangkan harga yang ditawarkan sesuai manfaat yang setuju yang 75% dan yang tidak 25% sedangkan harga yang ditawarkan terjangkau yang setuju 25% dan yang tidak 75% dari 20 responden pada harga yang sesuai dengan kualitas yang diterima yang setuju 78,8% sedangkan yang tidak 22,2% dari 20 responden lalu pada harga yang ditawarkan mampu bersaing dengan kompetitor yang setuju hanya 68,8% dan yang tidak 31,2% dari 20 responden.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas inilah yang membuat penulis untuk mengetahui lebih lanjut kualitas pelayanan dan harga dari PT Maybank Indonesia Finance Tbk cabang Kebon Jeruk terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini diharapkan bagi PT Maybank Indonesia Finance Tbk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan harga yang menarik agar dapat memberi kepuasan

pelanggan. Hal ini yang menjadi dasar penulis memilih judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Maybank Indonesia Finance Tbk Cabang Kebon Jeruk Jakarta Barat”.

2. Kajian Pustaka dan Hipotesis

Harga

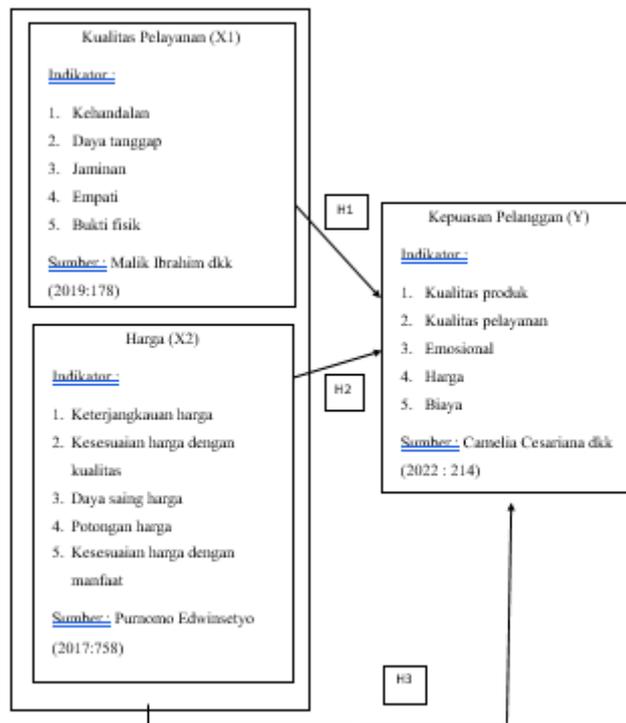
Menurut Dharmesta & Irawan (2017:18) istilah harga adalah jumlah uang (kemungkinan di tambah beberapa barang) yang di butuhkan untuk memperoleh beberapa kombinasi sebuah produk dan pelayanan yang menyertainya.

Kualitas Pelayanan

Menurut Daryanto (2014:135) mengemukakan bahwa pelayanan (service) adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya instruksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan suatu masalah konsumen..

Kualitas Pelanggan

Menurut Kotler dan Keller dalam Donni Juni Priansah (2017:196) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan harga produk yang di perkirakan terhadap kinerja yang di harapkan jika kinerja dibawah harapan konsumen tidak puas.



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Hipotesis

Menurut Sugiyono (2019:99) “Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan”. Hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

Ha1 : Diduga Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan lingkungan kerja terhadap kinerja

karyawan pada Ramayana.

Ha2 : Diduga Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada Ramayana.

Ha3 : Diduga Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada Ramayana.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019:13) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah di tetapkan.

Adapun alasan menggunakan metode kuantitatif karena metode penelitian ini berdasarkan data, adalah untuk dapat menjadikan sampel sebagai sumber data yang mewakili populasi dan hasil penelitian dapat diregenerasi.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019:72). Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah karyawan Ramayana yang berjumlah 70 orang karyawan. Sementara itu untuk teknik sampling yang digunakan adalah dengan menggunakan sampling jenuh. Menurut Sugiyono (2019:73) "pengertian dari Sampling jenuh adalah Teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi dijadikan sampel, hal ini dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil.

Adapun tingkat kesalahan Adapun tingkat kesalahan yang akan digunakan dalam penarikan sampel adalah 10%. Dengan jumlah populasi (n) sebesar 2.268 data pelanggan, maka dapat diperoleh besarnya sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{2.268}{1 + \frac{2.268(0.1)^2}{2.268}}$$

$$n = \frac{2.268}{1 + 2.268(0.01)}$$

$$n = \frac{2.268}{23,68}$$

n = 95,80 jika dibulatkan akan menjadi 96.

Jadi pada perhitungan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 96 sampel.

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas
 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)

No	Pernyataan	rhitung	rtabel	Ket
1.	Karyawan PT Maybank Indonesia Finance cabang Kebon Jeruk Jakarta Barat cepat dan ramah dalam melayani pelanggan	0,560	0,200	VALID
2.	Karyawan PT Maybank Indonesia Finance cabang Kebon Jeruk Jakarta Barat mampu memahami keinginan pelanggan	0,477	0,200	VALID
3.	Karyawan PT Maybank Indonesia Finance cabang Kebon Jeruk Jakarta Barat berpenampilan rapih dan sopan	0,706	0,200	VALID

4.	Karyawan PT Maybank Indonesia Finance cabang Kebon Jeruk Jakarta Barat dapat menjamin data pelanggan agar tidak tersebar	0,658	0,200	VALID
5.	Karyawan PT Maybank Indonesia Finance cabang Kebon Jeruk Jakarta Barat mampu melayani pelanggan dengan baik	0,769	0,200	VALID
6.	Saat PT. Maybank Indonesia Finance cabang Kebon Jeruk Jakarta Barat menjanjikan sesuatu mereka pasti menepatinya secara tepat	0,648	0,200	VALID
7.	Karyawan PT Maybank Indonesia Finance cabang Kebon Jeruk Jakarta Barat ini selalu menanggapi permintaan pelanggan secara segera	0,659	0,200	VALID
8.	Saat pelanggan punya masalah, PT Maybank Indonesia Finance cabang Kebon Jeruk Jakarta Barat ini cepat tahu dan segera membantu	0,658	0,200	VALID
9.	Pelanggan menerima pelayanan yang segera dari karyawan PT Maybank Indonesia Finance cabang Kebon Jeruk Jakarta Barat	0,721	0,200	VALID
10.	PT Maybank Indonesia Finance cabang Kebon Jeruk Jakarta Barat menempatkan pelanggannya sebagai prioritas mereka	0,675	0,200	VALID

Hasil Uji Validitas Harga (X2)

No	Pernyataan	rhitung	rtabel	Ket
1.	Harga yang ditawarkan pada PT Maybank Indonesia Finance cabang Kebon Jeruk Jakarta Barat cukup terjangkau	0,656	0,200	VALID
2.	Harga yang ditawarkan pada PT Maybank Indonesia Finance cabang Kebon Jeruk Jakarta Barat lebih murah dari kompetitor lain	0,730	0,200	VALID
3.	Harga yang ditawarkan pada PT Maybank Indonesia Finance cabang Kebon Jeruk Jakarta Barat sesuai dengan keinginan pelanggan	0,767	0,200	VALID
4.	Harga yang ditawarkan pada PT Maybank Indonesia finance cabang Kebon Jeruk Jakarta Barat sesuai dengan kualitasnya	0,703	0,200	VALID
5.	Harga yang ditawarkan sesuai dengan manfaat yang dirasakan	0,677	0,200	VALID
6.	Pelanggan merasa harga produk PT Maybank Indonesia Finance cabang Kebon Jeruk Jakarta Barat sesuai dengan pelayanan yang diberikan	0,674	0,200	VALID
7.	Khusus potongan angsuran pelunasan PT Maybank Indonesia Finance cabang Kebon Jeruk Jakarta Barat lebih besar dari leasing lain	0,771	0,200	VALID
8.	PT Maybank Indonesia Finance cabang Kebon Jeruk Jakarta Barat memberikan bunga kecil dibandingkan leasing lain	0,665	0,200	VALID
9.	Pengambilan kredit di PT Maybank Indonesia Finance cabang Kebon Jeruk Jakarta Barat tanpa dikenai biaya administrasi	0,668	0,200	VALID
10.	PT Maybank Indonesia Finance cabang Kebon Jeruk Jakarta Barat memberikan potongan denda	0,570	0,200	VALID

Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan(Y)

No	Pernyataan	rhitung	rtabel	Ket
1.	Harga yang ditawarkan pada PT Maybank Indonesia Finance cabang Kebon Jeruk Jakarta Barat cukup terjangkau	0,656	0,200	VALID
2.	Harga yang ditawarkan pada PT Maybank Indonesia Finance cabang Kebon Jeruk Jakarta Barat lebih murah dari kompetitor lain	0,730	0,200	VALID
3.	Harga yang ditawarkan pada PT Maybank Indonesia Finance cabang Kebon Jeruk Jakarta Barat sesuai dengan keinginan pelanggan	0,767	0,200	VALID
4.	Harga yang ditawarkan pada PT Maybank Indonesia finance cabang Kebon Jeruk Jakarta Barat sesuai dengan kualitasnya	0,703	0,200	VALID
5.	Harga yang ditawarkan sesuai dengan manfaat yang dirasakan	0,677	0,200	VALID
6.	Pelanggan merasa harga produk PT Maybank Indonesia Finance cabang Kebon Jeruk Jakarta Barat sesuai dengan pelayanan yang diberikan	0,674	0,200	VALID
7.	Khusus potongan angsuran pelunasan PT Maybank Indonesia Finance cabang Kebon Jeruk Jakarta Barat lebih besar dari leasing lain	0,771	0,200	VALID
8.	PT Maybank Indonesia Finance cabang Kebon Jeruk Jakarta Barat memberikan bunga kecil dibandingkan leasing lain	0,665	0,200	VALID
9.	Pengambilan kredit di PT Maybank Indonesia Finance cabang Kebon Jeruk Jakarta Barat tanpa dikenai biaya administrasi	0,668	0,200	VALID
10.	PT Maybank Indonesia Finance cabang Kebon Jeruk Jakarta Barat memberikan potongan denda	0,570	0,200	VALID

Sumber: Data diolah (2024)

Berdasarkan data tabel 1. diatas, untuk ketiga variabel tersebut diperoleh nilai r hitung > r tabel (0,200), dengan demikian maka semua item kuesioner dinyatakan valid. Untuk itu kuesioner yang digunakan layak untuk diolah sebagai data penelitian.

Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbatch Alpha	Interval Cronbatch Alpha	Keputusan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,852	0,60 – 0,80	Reliabel
Harga (X2)	0,876	0,60 – 0,80	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,880	0,60 – 0,80	Reliabel

Sumber : Data diolah (2024)

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 2. di atas, menunjukkan bahwa variabel Lingkungan Kerja (X1), Disiplin Kerja (X2) dan Kinerja Karyawan (Y) dinyatakan reliabel, hal itu dibuktikan dengan masing- masing variabel memiliki nilai Cronbatch Alpha lebih besar dari 0,600.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji Normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Jika *Asymp. Sig (2-tailed)* > 0,05 maka data residual berdistribusi normal, sedangkan jika *Asymp. Sig (2-tailed)* < 0,05 maka data residual tidak berdistribusi normal.

**Tabel 3. Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov (K-S)
 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.88808687
Most Extreme Differences	Absolute	.097
	Positive	.085
	Negative	-.097
Test Statistic		.097
Asymp. Sig. (2-tailed)		.027 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Berdasarkan tabel 3. diatas terlihat bahwa nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* sebesar 0,97 > 0,05. Dari hasil tersebut, dapat dikatakan bahwa data residual pada penelitian ini berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

**Tabel 4.
 Hasil Data Uji Multikonearitas**

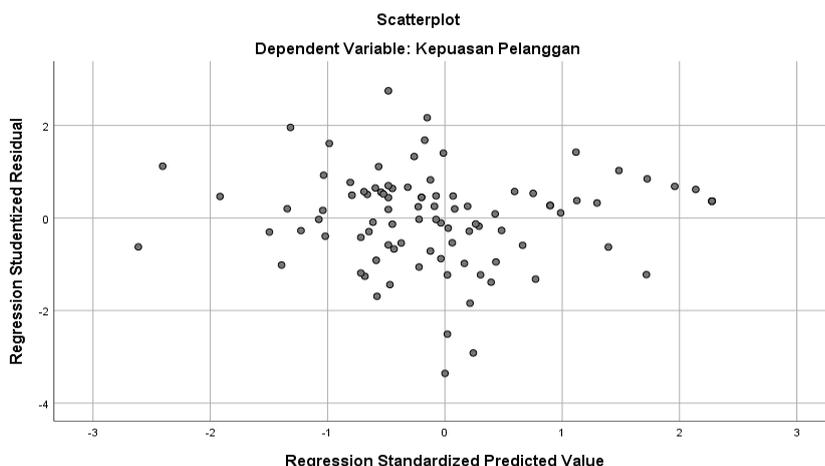
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Pelayanan	.300	3.334
	Harga	.300	3.334

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Hasil Olahan Data (SPSS 24), 2024

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa dari hasil uji multikolinieritas dapat diketahui pada nilai tolerance pada variable kualitas pelayanan dan harga sebesar 0,300 > 0,10, jika nilai variance inflation factor (VIF) sebesar 3,334 < 10.00, maka disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independent.

Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data diolah SPSS versi 24, 2024

Gambar 2. Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar diatas bahwa titik-titik menyebar dan tidak membentuk pola tertentu yang jelas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedasititas pada penelitian ini.

Regresi Linier Berganda

Tabel 5.
Hasil Uji Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.267	1.918		.139	.890
	Kualitas Pelayanan	.628	.100	.575	6.256	.000
	Harga	.339	.093	.335	3.651	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Hasil Olahan Data, 2024

Berdasarkan tabel diatas terlihat persamaan regresi bergandanya adalah $Y = a + b(x)$ $Y = 0,267 + 0,628(X1) + 0,339(X2)$. Dari persamaan tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) dan harga (X2) dapat memprediksi pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y).

- Nilai konstanta sebesar 0,267 jadi dapat diambil kesimpulan jika tidak terjadi kenaikan atau perubahan pada variabel kualitas pelayanan (X1), maka dapat disimpulkan bahwa nilai kepuasan pelanggan (Y) sebesar merupakan nilai tetap yaitu 0,267 per unit.
- Nilai koefisien sebesar 0,824 Jika kenaikan atau perubahan jumlah unit per unit terjadi pada variabel kualitas pelayanan (X1) dan harga (X2), maka dapat disimpulkan bahwa nilai kepuasan pelanggan (Y) meningkat sebesar 0,824 per unit. Nilai 0,628

mempunyai arti jika dianggap konstan dan tidak ada perubahan pada variabel kualitas pelayanan (X1), maka setiap ada satu perubahan, keputusan pembelian (Y) akan berubah sebesar 0,628 satuan.

- c. Nilai 0,339 mempunyai arti jika dianggap konstan dan tidak ada perubahan pada variabel kualitas pelayanan (X1) dan harga (X2) maka setiap ada satu perubahan, keputusan pembelian (Y) akan berubah sebesar 0,339 satuan.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 6.
Hasil Data Uji Koefisien Determinasi secara Simultan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.875 ^a	.765	.760	3.930

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

Sumber : Hasil Olahan Data, 2024

Terlihat pada tabel nilai R-square (koefisien determinasi) sebesar 0,765 sehingga disimpulkan jika variabel kualitas pelayanan (X1) serta harga (X2) mempengaruhi pada variabel kepuasan pelanggan (Y) dari 76,5% serta sisanya sebesar 23,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang diteliti dalam penelitian.

Uji Hipotesis

Uji T Parsial

- a. Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan

Tabel 4. 26
Hasil Hipotesis Uji T Parsial Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.918	2.031		.452	.652
	Kualitas Pelayanan	.935	.059	.855	15.986	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Hasil Olahan Data (SPSS 24), 2024

Terlihat pada tabel nilai thitung sebesar 15,986 > ttabel 1,662 serta nilai signifikansi 0,000 < 0,05 sehingga H0 ditolak serta H1 diterima. Bisa disimpulkan ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan pelanggan.

b. Harga (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan

Tabel 4. 27
Hasil Hipotesis Uji T Parsial Harga (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.730	2.024		2.831	.006
	Harga	.824	.060	.816	13.685	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Hasil Olahan Data, 2024

Terlihat pada tabel nilai thitung sebesar 13,685 > ttabel 1,662 serta nilai signifikansi 0,000 < 0,05 sehingga H0 ditolak serta H1 diterima. Bisa disimpulkan ada pengaruh yang signifikan harga (X2) terhadap kepuasan pelanggan.

Uji F Simultan

Tabel 8.
Hasil Hipotesis Uji F Simultan Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4669.520	2	2334.760	151.192	.000 ^b
	Residual	1436.136	93	15.442		
	Total	6105.656	95			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

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

Sumber : Hasil Olahan Data, 2024

Pada hasil pengujian tabel diperoleh nilai Fhitung > Ftabel (151,192 > 3,10) yang pula didukung oleh p-value < Sig 0,05 ataupun (0,000 < 0,05). Oleh sebab itu, H0 ditolak serta H1 diterima angka ini menampilkan kalau ada pengaruh positif serta signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan (X1) serta harga (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Pembahasan Hasil Penelitian

Pengaruh Variable kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan pelanggan (Y)

Bersumber pada pengujian pada penelitian ini mendapatkan nilai melihat persamaan regresi sederhananya merupakan $Y = a + b(x)$ $Y = 0,918 + 0,935(X1)$. Dari persamaan tersebut jika variabel kualitas pelayanan (X1) bisa memprediksi pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y), diperoleh nilai R (koefisien korelasi) sebesar 0,855. Yang maksudnya jika kedua variabel tersebut

memiliki pengaruh yang sangat kuat, pada nilai koefisien determinasi mendapatkan nilai sebesar 0,731 ataupun 73,1 sebaliknya sisanya 26,9 diakibatkan oleh aspek lain, melihat nilai thitung sebesar 15,986 > ttabel 1,662 serta nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ hingga H_0 ditolak serta H_1 diterima yang maksudnya berpengaruh signifikan mutu pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Maybank Indonesia Finance Tbk cabang Kebon Jeruk Jakarta Barat.

Pengaruh Variable harga (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y)

Bersumber pada pengujian pada penelitian ini mendapatkan nilai melihat persamaan regresi sederhananya merupakan $Y = a + b(x)$ $Y = 5,730 + 0,824(X_2)$. Dari persamaan tersebut jika variabel harga (X2) bisa memprediksi pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y), diperoleh nilai R (koefisien korelasi) sebesar 0,816. Yang maksudnya jika kedua variabel tersebut memiliki pengaruh yang sangat kuat, pada nilai koefisien determinasi mendapatkan nilai sebesar 0,666 ataupun 66,6 sebaliknya sisanya 33,4 diakibatkan oleh aspek lain, melihat nilai thitung sebesar 13,685 > ttabel 1,662 serta nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ hingga H_0 ditolak serta H_1 diterima yang maksudnya berpengaruh signifikan mutu harga terhadap kepuasan pelanggan pada PT Maybank Indonesia Finance Tbk cabang Kebon Jeruk Jakarta Barat.

Pengaruh Variabel kualitas pelayanan (X1) serta harga (X2) bisa memprediksi pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y)

diperoleh nilai R (koefisien korelasi) sebesar 0,875. Yang maksudnya kalau kedua variabel tersebut memiliki pengaruh yang sangat kuat pada nilai koefisien determinasi mendapatkan nilai sebesar 0,675 ataupun 67,5 sebaliknya sisanya 23,5% diakibatkan oleh aspek lain, nilai Fhitung > Ftabel (151,192 > 3,10) yang pula didukung oleh p-value < Sig 0,05 ataupun ($0,000 < 0,05$). Oleh sebab itu, H_0 ditolak serta H_1 diterima kalau ada pengaruh signifikan pada kualitas pelayanan serta harga terhadap kepuasan pelanggan pada PT Maybank Indonesia Finance Tbk cabang Kebon Jeruk Jakarta Barat.

5. Keterbatasan dan Agenda Penelitian Mendatang

Penelitian ini mempunyai keterbatasan-keterbatasan yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi peneliti berikutnya agar mendapatkan hasil yang lebih baik. Beberapa keterbatasan dalam penelitian tersebut, antara lain:

- a. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan PT Maybank Indonesia Finance Cabang Kebon Jeruk dalam penelitian ini hanya terdiri dari dua variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan dampak harga, namun tentunya masih banyak faktor lain yang tentunya berkontribusi disana.
- b. Dalam penelitian ini peneliti hanya berfokus pada kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan pada PT Maybank Indonesia Finance Tbk Cabang Kebon Jeruk Jakarta Barat.
- c. Sampel yang digunakan peneliti hanya berjumlah sebanyak 96 sampel terkadang masih kurang memperlihatkan keadaan yang sesungguhnya, Pada peneliti selanjutnya alangkah baiknya menambahkan metode lain untuk menambahkan informasi yang lebih akurat.

6. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian, analisis, dan pembahasan yang telah dilakukan menyimpulkan bahwa dari hasil penelitian, atau dalam penulisan skripsi ini sebagai berikut :

1. Variable kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan pelanggan (Y) Bersumber pada pengujian pada penelitian ini mendapatkan nilai melihat persamaan regresi sederhananya merupakan $Y = a + b(x)$ $Y = 0,918 + 0,935(X_1)$. Dari persamaan tersebut jika variabel kualitas pelayanan (X1) bisa memprediksi pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y), diperoleh nilai R (koefisien korelasi) sebesar 0,855. Yang maksudnya jika kedua variabel tersebut memiliki pengaruh yang sangat kuat, pada nilai koefisien determinasi mendapatkan nilai sebesar 0,731 ataupun 73,1 sebaliknya sisanya 26,9 diakibatkan oleh aspek lain, melihat nilai thitung sebesar 15,986 > ttabel

1,662 serta nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ hingga H_0 ditolak serta H_1 diterima yang maksudnya berpengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Maybank Indonesia Finance Tbk cabang Kebon Jeruk Jakarta Barat.

2. Variable harga (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) Bersumber pada pengujian pada penelitian ini mendapatkan nilai melihat persamaan regresi sederhananya merupakan $Y = a + b(x)$ $Y = 5,730 + 0,824(X_2)$. Dari persamaan tersebut jika variabel mutu harga (X_2) bisa memprediksi pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y), diperoleh nilai R (koefisien korelasi) sebesar 0,816. Yang maksudnya jika kedua variabel tersebut memiliki pengaruh yang sangat kuat, pada nilai koefisien determinasi mendapatkan nilai sebesar 0,666 ataupun 66,6 sebaliknya sisanya 33,4 diakibatkan oleh aspek lain, melihat nilai t hitung sebesar $13,685 > t$ tabel 1,662 serta nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ hingga H_0 ditolak serta H_1 diterima yang maksudnya berpengaruh signifikan harga terhadap kepuasan pelanggan pada PT Maybank Indonesia Finance Tbk cabang Kebon Jeruk Jakarta Barat.
3. Melihat persamaan regresi merupakan $Y = a + b(x)$ $Y = 0,267 + 0,628(X_1) + 0,339(X_2)$. Dari persamaan tersebut kalau variabel kualitas pelayanan (X_1) serta harga (X_2) bisa memprediksi pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y), diperoleh nilai R (koefisien korelasi) sebesar 0,875. Yang maksudnya kalau kedua variabel tersebut memiliki pengaruh yang sangat kuat pada nilai koefisien determinasi mendapatkan nilai sebesar 0,675 ataupun 67,5 sebaliknya sisanya 23,5% diakibatkan oleh aspek lain, nilai F hitung $> F$ tabel ($151,192 > 3,10$) yang pula didukung oleh p -value $< \text{Sig } 0,05$ ataupun ($0,000 < 0,05$). Oleh sebab itu, H_0 ditolak serta H_1 diterima kalau ada pengaruh signifikan pada kualitas pelayanan serta harga terhadap kepuasan pelanggan pada PT Maybank Indonesia Finance Tbk cabang Kebon Jeruk Jakarta Barat.

Daftar Pustaka

- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Prof. Dr. Thamrin Abdullah, M.M.,M.Pd., D. (2021). Manajemen Pemasaran . Depok : PT Raja Grafindo Persada.
- Rizki Pujiyanto S.E., M.M . (2023). Pengantar Manajemen . Yogyakarta: Pustaka. Baru Press.
- Sugiyono. (2012). Memahami Penelitian Kuantitatif . Bandung : Alfabeta .
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D. Bandung : PT Alfabet.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D . Bandung: Alfabeta,CV.
- Sugiyono. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Suharsini, A. (2010). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Pratik . Jakarta: Rineka Cipta.
- Sulaeman, B. (2021). Manajemen Kewirausahaan . Yogyakarta: Deepublish .