

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PANGKALAN GAS LPG 3 KG TOKO ANDI SERPONG TANGERANG SELATAN

Syaipul Bahri<sup>1</sup>, Suryadi Marthadinata, S.E., M.IKom<sup>2</sup>

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Pamulang

Email: [syaipulbahriaaja@gmail.com](mailto:syaipulbahriaaja@gmail.com)<sup>1</sup>, [suryamarthadinata@gmail.com](mailto:suryamarthadinata@gmail.com)<sup>2</sup>

### ABSTRACT

**Purpose.** *This study aims to determine the effect of service quality and price on customer satisfaction at the 3 Kg LPG Gas Base Toko Andi Serpong South Tangerang.*

**Methods.** *The research method used in this research is quantitative method. The sampling technique used the slovin formula and obtained a sample of 100 respondents. Data analysis uses validity test, reliability test, classical assumption test, regression analysis, correlation coefficient, coefficient of determination and hypothesis testing.*

**Findings** *There is a value of  $T_{count} > T_{table}$  or  $18.721 > 1.984$  and a probability significance level of  $sig\ 0.000 < 0.05$ , the coefficient of determination shows that service quality (X1) contributes to customer satisfaction (Y) of 78.1%. There is a significant and significant influence of price (X2) on customer satisfaction (Y) at the 3 kg LPG gas base at the Andi Serpong shop in South Tangerang with a value of  $T_{count} > T_{table}$  or  $17.972 > 1.984$  and a significance level of  $0.000 < 0.05$ . The coefficient of determination shows that price (X2) contributes to customer satisfaction (Y) by 76.7%.*

**Implications.** *There is a simultaneous and significant influence between service quality (X1) and price (X2) on customer satisfaction (Y) at the 3 kg LPG gas base of the Andi Serpong shop, South Tangerang, so the implication of this research is to increase customer satisfaction through improving service quality and pricing. to be more competitive so as to increase customer satisfaction.*

**Keywords.** *Service quality; Price; Customer satisfaction*

### ABSTRAK

**Tujuan.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Pangkalan Gas LPG 3 Kg Toko Andi Serpong Tangerang Selatan.

**Metode.** Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin dan diperoleh sampel sebanyak 100 responden. Analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi, koefisien korelasi, koefisien determinasi dan uji hipotesis.

**Hasil.** Terdapat nilai  $T_{hitung} > T_{tabel}$  atau  $18,721 > 1,984$  dan tingkat signifikansi probabilitas  $sig\ 0,000 < 0,05$ , koefisien determinasi menunjukkan kualitas pelayanan (X1) memberikan kontribusi terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 78,1%. Terdapat pengaruh dan signifikan harga (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada pangkalan gas lpg 3 kg toko andi serpong tangerang selatan dengan nilai  $T_{hitung} > T_{tabel}$  atau  $17,972 > 1,984$  dan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Koefisien determinasi menunjukkan harga (X2) memberikan kontribusi terhadap kepuasan

pelanggan (Y) sebesar 76,7%.

**Implikasi.** Terdapat pengaruh dan signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan (X1) dan harga (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada pangkalan gas lpg 3 kg toko andi serpong tangerang selatan maka implikasi penelitian ini adalah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui peningkatan kualitas pelayanan serta penetapan harga agar lebih kompetitif sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci.** Kualitas Pelayanan; Harga; Kepuasan Pelanggan

## 1. Pendahuluan

Globalisasi telah mengubah lanskap bisnis secara signifikan dengan meningkatkan persaingan global yang intens. Perubahan cepat dalam kebutuhan pasar mengharuskan perusahaan untuk terus berinovasi dan menciptakan keunggulan kompetitif agar dapat bertahan. Akses mudah terhadap informasi membuat konsumen lebih selektif dalam memilih produk atau jasa, memperkuat kebutuhan akan kreativitas dan inovasi dari setiap pelaku bisnis untuk memenuhi tuntutan pasar yang semakin ketat dan dinamis.

Dalam dunia usaha yang berkembang pesat saat ini, terlihat peningkatan signifikan pada produksi dan layanan, termasuk dalam sektor energi seperti LPG (Liquefied Petroleum Gas). LPG, yang digunakan secara luas oleh rumah tangga dan industri di Indonesia, terutama LPG 3 kg, telah mengalami peningkatan permintaan berkat program konversi minyak tanah. Pendistribusian LPG 3 kg ini melalui agen dan pangkalan yang berbadan hukum dan terdaftar resmi, sesuai dengan regulasi pemerintah untuk memastikan pengawasan dan harga yang terjangkau bagi masyarakat. PT. Pertamina (Persero) memainkan peran penting dalam mengarahkan distribusi yang merata dan memantau laporan hasil pendistribusian gas ini.

Pangkalan Gas LPG 3 Kg Toko Andi adalah bagian dari agen PT. Bravo Mega yang bertanggung jawab dalam distribusi gas LPG 3 kg di Kota Tangerang Selatan. Sesuai dengan peraturan pemerintah dan PT. Pertamina (Persero), PT. Bravo Mega tidak langsung menyuplai ke masyarakat, melainkan melalui pangkalan seperti Toko Andi. Dalam persaingan pasar yang ketat, perusahaan LPG harus menggunakan strategi yang efektif untuk menarik pelanggan, termasuk dalam hal kualitas layanan dan harga yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

Menurut Tjiptono (2016), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja suatu produk dengan harapan-harapan mereka. Jika sebuah perusahaan mampu memenuhi harapan pelanggan, maka hubungan yang harmonis dapat terjalin, mendorong pembelian ulang dan rekomendasi yang menguntungkan perusahaan. Sebaliknya, jika layanan jauh di bawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa. Sementara menurut Firmansyah (2018), kualitas layanan yang baik merupakan kunci kepuasan pelanggan. Pangkalan Gas LPG 3 Kg Toko Andi sebagai penyedia layanan industri berkomitmen untuk memahami dan memenuhi kebutuhan serta harapan pelanggan dalam merancang pelayanan mereka. Dengan fokus pada kualitas layanan yang maksimal, perusahaan ini bertujuan mencapai profitabilitas tinggi dan mempertahankan posisinya sebagai pemimpin pasar yang tangguh dalam persaingan bisnis.

Pangkalan Gas LPG 3 Kg Toko Andi di Serpong Tangerang Selatan menghadapi tantangan dalam meningkatkan penjualan karena kualitas pelayanan yang belum memadai. Meskipun toko ini memiliki beberapa keunggulan, hasil pra-survei menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan rendah; 70% tidak puas dengan kualitas gas LPG dan 73% merasa pelayanan tidak cepat dan sesuai janji. Oleh karena itu, perlu ada perbaikan signifikan dalam pelayanan dan produk untuk memenuhi harapan pelanggan dan meningkatkan penjualan.

Harga adalah faktor penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan bersama dengan kualitas layanan. Harga mencerminkan nilai uang yang dibayar pelanggan untuk memperoleh barang atau jasa. Jika harga terlalu tinggi, pelanggan mengharapkan kualitas yang tinggi, dan ketidaksesuaian antara harga dan kualitas dapat mempengaruhi keputusan pembelian. Untuk menarik pelanggan, perusahaan sebaiknya menawarkan harga yang kompetitif dan sesuai dengan kualitas produk. Pangkalan LPG 3 Kg Toko Andi perlu mempertimbangkan harga yang ditetapkan, karena harga yang dianggap terlalu mahal bisa mengurangi daya tarik dan potensi keuntungan perusahaan. Berdasarkan uraian di atas peneliti memiliki

keinginan untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pangkalan LPG 3 Kg Toko Andi Serpong Tangerang Selatan”

## 2. Kajian Pustaka dan Hipotesis

### kualitas Pelayanan

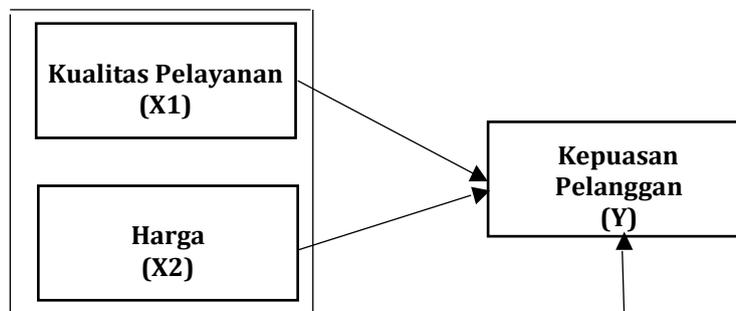
Menurut Sangadji dan Sopiah dalam Silvia (2019), “Kualitas layanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Menurut Tjiptono (2019:290), “Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan”

### Harga

Menurut Kurniawati & Mohklas (2018) harga merupakan sejumlah uang yang harus dikeluarkan oleh pelanggan sebagai alat ganti atau tukar untuk mendapatkan sejumlah barang atau manfaat serta pelayanan dari produk atau jasa yang akan didapat oleh pelanggan tersebut. Sedangkan menurut Sukma (2022) mendefinisikan harga sebagai jumlah uang yang ditagihkan untuk suatu produk atau jasa, lebih luas lagi harga adalah jumlah dari nilai yang dipertukarkan konsumen untuk manfaat memiliki atau menggunakan produk atau jasa. Jadi harga juga dapat dikatakan sebagai penentu nilai suatu produk atau jasa

### Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dan Keller (2016:77), “Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang diharapkannya”. Menurut Lupiyoadi (2018:228), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.



Gambar 1. Kerangka Berpikir

### Hipotesis

H1 : Diduga ada pengaruh antara kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Pangkalan Gas LPG 3 Kg Toko Andi Serpong Tangerang Selatan.

H2 : Diduga ada pengaruh antara harga secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Pangkalan Gas LPG 3 Kg Toko Andi Serpong Tangerang Selatan

H3 : Diduga ada pengaruh antara kualitas pelayanan dan harga secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada Pangkalan Gas LPG 3 Kg Toko Andi Serpong Tangerang Selatan.

## 3. Metode Penelitian

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain asosiatif. Desain asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian

ini mempunyai tingkat tertinggi dibandingkan dengan deskriptif dan komparatif karena dengan penelitian ini dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala. (Sugiyono, 2016:14). Variabel bebas (*independent*) yang digunakan dalam penelitian ini meliputi: kualitas pelayanan (X1), dan harga (X2). Sedangkan variabel terikat (*dependent*) yang digunakan adalah kepuasan pelanggan (Y).

Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah penjualan gas LPG kepada pelanggan Pangkalan Gas LPG 3 Kg Toko Andi Serpong Tangerang Selatan selama tahun 2023 dengan populasi 43.723 pelanggan, teknik sampel yang digunakan yaitu ditentukan dengan rumus Slovin. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu kuesioner. Salah satu skala yang umum dipakai dalam penyusunan kuesioner adalah Skala *Likert*, yaitu skala yang berisi lima tingkat jawaban yang disusun dalam bentuk suatu pernyataan dan diikuti oleh lima respon yang menunjukkan tingkatan. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis Regresi Linier Berganda. Teknik analisis ini digunakan karena berdasarkan paradigma yang diduga tidak ada keterkaitan atau korelasi antar variabel bebas. Sebelum data diolah ke analisis regresi linier berganda, terlebih dahulu diuji dengan pengujian asumsi klasik, karena syarat untuk analisis regresi linier berganda adalah bebas dari asumsi-asumsi klasik. Regresi linier berganda digunakan untuk memproyeksikan pengaruh dan hubungan terhadap variabel Y.

#### 4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

##### Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

No	Pernyataan	Rhitung	Rtabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan				
1	Butir Pernyataan 1	0,697	0,1966	Valid
2	Butir Pernyataan 2	0,696	0,1966	Valid
3	Butir Pernyataan 3	0,635	0,1966	Valid
4	Butir Pernyataan 4	0,746	0,1966	Valid
5	Butir Pernyataan 5	0,694	0,1966	Valid
6	Butir Pernyataan 6	0,668	0,1966	Valid
7	Butir Pernyataan 7	0,731	0,1966	Valid
8	Butir Pernyataan 8	0,786	0,1966	Valid
9	Butir Pernyataan 9	0,685	0,1966	Valid
10	Butir Pernyataan 10	0,753	0,1966	Valid
Harga				
1	Butir Pernyataan 1	0,756	0,1966	Valid
2	Butir Pernyataan 2	0,722	0,1966	Valid
3	Butir Pernyataan 3	0,779	0,1966	Valid
4	Butir Pernyataan 4	0,775	0,1966	Valid
5	Butir Pernyataan 5	0,803	0,1966	Valid
6	Butir Pernyataan 6	0,668	0,1966	Valid
7	Butir Pernyataan 7	0,629	0,1966	Valid
8	Butir Pernyataan 8	0,653	0,1966	Valid
9	Butir Pernyataan 9	0,763	0,1966	Valid
10	Butir Pernyataan 10	0,824	0,1966	Valid
Kepuasan Pelanggan				
1	Butir Pernyataan 1	0,764	0,1966	Valid
2	Butir Pernyataan 2	0,641	0,1966	Valid
3	Butir Pernyataan 3	0,621	0,1966	Valid
4	Butir Pernyataan 4	0,706	0,1966	Valid
5	Butir Pernyataan 5	0,761	0,1966	Valid
6	Butir Pernyataan 6	0,754	0,1966	Valid
7	Butir Pernyataan 7	0,735	0,1966	Valid
8	Butir Pernyataan 8	0,828	0,1966	Valid
9	Butir Pernyataan 9	0,734	0,1966	Valid
10	Butir Pernyataan 10	0,816	0,1966	Valid

Sumber: Data diolah (2024)

Berdasarkan data tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 30 butir pernyataan dinyatakan valid, hal ini

dibuktikan dengan semua item-item pernyataan memiliki nilai rhitung > rtabel 0,1966 Untuk itu kuesioner yang digunakan layak untuk diolah sebagai data penelitian.

### Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Alpha	Keputusan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,888	0,60	Reliabel
Harga (X2)	0,907	0,60	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,904	0,60	Reliabel

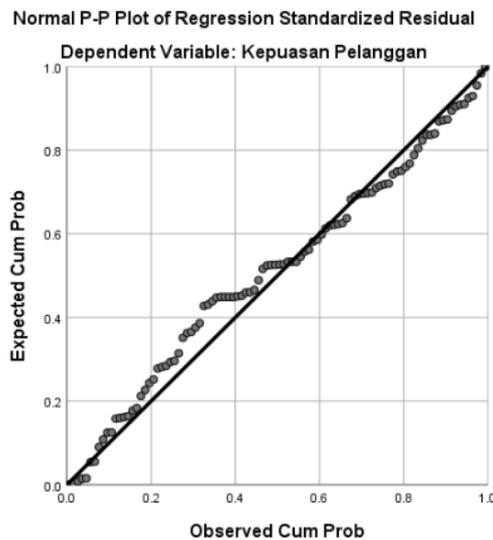
Sumber : Data diolah (2024)

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas, menunjukkan bahwa Ketiga variabel tersebut memiliki nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60 yang berarti reliabel atau memenuhi persyaratan.

### Uji Asumsi Klasik Uji

#### Normalitas

Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Untuk mengetahui bentuk distribusi data, bisa dilakukan dengan grafik distribusi dan analisis statistik.



Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, tahun 2024

Gambar 2 Uji Normalitas P-P Plot

Seperti terlihat gambar di atas, grafik plot probabilitas normal dari sebaran data membentang sepanjang garis diagonal yang sudah ada. Oleh karena itu, asumsi normalitas dapat dikatakan terpenuhi oleh model regresi.

### Uji Multikolinearitas

Tabel 3. Hasil Pengujian Multikolinearitas Coefficients<sup>a</sup>

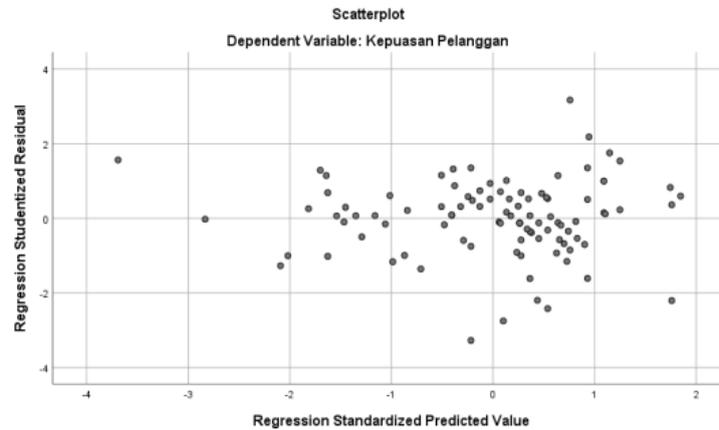
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
1 (Constant)	,133	1,794		,074	,941		
Kualitas Pelayanan	,533	,088	,502	6,049	,000	,253	3,951
Harga	,458	,086	,442	5,329	,000	,253	3,951

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: data output yang diolah, 2024

Dari tabel di atas dapat diketahui nilai VIF 3,951 < 10. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas.

## Uji Heteroskedastisitas



Sumber: data output yang diolah, 2024

**Gambar 3 Uji Heteroskedastisitas**

Pada gambar diatas menunjukkan bahwa titik-titik tersebut tersebar secara acak dan tidak membentuk pola yang teratur. Dengan demikian, dapat dikatakan permasalahan heteroskedastisitas penelitian ini tidak bermasalah.

## Regresi Linier Berganda

**Tabel 4. Hasil Pengujian Regresi Berganda**

		Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,133	1,794		,074	,941
	Kualitas Pelayanan	,533	,088	,502	6,049	,000
	Harga	,458	,086	,442	5,329	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Sumber : Data diolah (2024)

Berdasarkan hasil analisis perhitungan regresi maka dapat diperoleh persamaan regresi  $Y = 0,133 + 0,533X_1 + 0,458X_2$  Adapun interpretasi Nilai Konstanta 0,133 menyatakan Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga (X2) tetap (tidak mengalami perubahan) maka nilai konsistensi Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0,133 point. Nilai regresi Kualitas Pelayanan 0,533 menyatakan jika Kualitas Pelayanan (X1) bertambah, maka Kepuasan Pelanggan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,533 point, dengan asumsi tidak ada penambahan (konstan) nilai Harga (X2). Nilai regresi Harga 0,458 menyatakan jika harga (X2) bertambah, maka Kepuasan Pelanggan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,458 point, dengan asumsi tidak ada penambahan (konstan) nilai Kualitas Pelayanan (X1).

## Uji Koefisien Determinasi

**Tabel 5. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,912 <sup>a</sup>	,831	,827	2,390

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

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Sumber : Data diolah (2024)

Nilai R Square menghasilkan nilai 0.831. berdasarkan pengujian di atas menunjukan variabel Kepuasan Pelanggan dipengaruhi variabel Kualitas Pelayanan dan harga secara bersama-sama sebesar 83,1% Sedangkan sisanya 16,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak di teliti dalam penelitian ini.

## Uji Hipotesis

**Tabel 6. Hasil Pengujian T Parsial  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	2,053	1,988		1,033	,304
Kualitas Pelayanan	,938	,050	,884	18,721	,000
Harga	,908	,051	,876	17,972	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Data diolah (2024)

Berdasarkan hasil diatas, diperoleh kualitas pelayanan (X1) memiliki nilai thitung > ttabel (18,721 > 1,984) dan nilai signifikansinya (0,000 < 0,05) maka hasil hipotesis Ho ditolak dan Ha diterima, hal ini menunjukkan kuatnya korelasi variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan variabel Harga (X2) Nilai thitung > ttabel (17,972 > 1,984) dan nilai signifikasinya (0,000 < 0,05) maka hasil hipotesis Ho ditolak dan Ha diterima, hal ini menunjukkan kuatnya korelasi variabel harga terhadap kepuasan pelanggan.

## Uji F Simultan

**Tabel 7. Hasil Uji F  
ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2724,346	2	1362,173	238,433	,000 <sup>b</sup>
Residual	554,164	97	5,713		
Total	3278,510	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

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

Sumber : Data diolah (2024)

Nilai Fhitung > Ftabel atau (238,433 > 3,09), hal ini juga diperkuat dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Dengan demikian maka Ho3 ditolak Ha3 diterima menunjukkan kuatnya harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan secara bersama- sama (simultan).

## Pembahasan Hasil Penelitian

### Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Nilai persamaan regresi  $Y = 2,053 + 0,938X_1$ . Nilai koefisien korelasi sebesar 0,884 artinya kedua variabel memiliki tingkatan hubungan yang kuat. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,628 artinya kedua variabel memiliki tingkatan hubungan yang sangat kuat. Nilai koefisien determinasi sebesar 78,1%. Uji hipotesis diperoleh hasil thitung > ttabel (18,721 > 1,984) serta memiliki nilai sig < 0,05 (0,000 < 0,05), artinya Ha1 diterima dengan kata lain bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

### Pengaruh Harga (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Nilai persamaan regresi  $Y = 3,548 + 0,908X_2$ . Nilai koefisien korelasi sebesar 0,876 artinya kedua variabel memiliki tingkatan hubungan yang sangat kuat. Nilai koefisien determinasi sebesar 76,7%. Uji hipotesis diperoleh hasil thitung > ttabel (17,972 > 1,984) serta memiliki nilai sig < 0,05 (0,000 < 0,05), artinya Ha2 diterima hal ini menyatakan bahwa harga berpengaruh besar terhadap Kepuasan Pelanggan.

### Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Berdasarkan hasil secara simultan diperoleh persamaan regresi  $Y = 0,133 + 0,533X_1 + 0,458X_2$ , nilai koefisien korelasi atau tingkat hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat diperoleh sebesar 0,912 artinya memiliki hubungan yang sangat kuat, nilai koefisien determinasi 0,831 atau kontribusi pengaruhnya secara simultan sebesar 83,1% sedangkan sisanya sebesar 16,9 % dipengaruhi faktor lain. Uji hipotesis diperoleh Hasil Fhitung > Ftabel (238,433 > 3,09) serta memiliki nilai sig < 0,05 (0,000 < 0,05), artinya Ha3 diterima dan Ho3 ditolak

## 5. Keterbatasan Penelitian

1. Kurang luasnya sampel penelitian yaitu hanya terdapat 100 responden sehingga kemungkinan masih terdapat beberapa data yang belum sepenuhnya diambil dalam sebuah penelitian tersebut.
2. Adanya keterbatasan penelitian dengan menggunakan kuesioner yaitu terkadang jawaban yang diberikan oleh responden tidak menunjukkan keadaan 98 sesungguhnya. Hal ini terjadi karena terdapat perbedaan pemikiran, anggapan dan pemahaman yang berbeda pada setiap responden serta faktor lain seperti faktor kejujuran dalam pengisian pendapat responden dalam kuesionernya.
3. Penelitian ini hanya melakukan pengkajian terhadap pengaruh beberapa faktor kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan sehingga perlu dikembangkan lagi penelitian lebih lanjut untuk meneliti faktor lain yang belum dikaji terhadap kepuasan pelanggan.
4. Kesimpulan yang diambil dalam penelitian ini hanya berdasarkan perolehan analisis data, maka diharapkan adanya penelitian lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan dengan metode penelitian yang berbeda dan sampel yang lebih luas serta penggunaan instrumen penelitian yang berbeda dan lebih lengkap.

## 6. Kesimpulan

Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Pangkalan Gas LPG 3 Kg Toko Andi Serpong Tangerang Selatan. Dimana diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $18,721 > 1,984$ ) dan signifikan  $< 0,05$  atau ( $0,000 < 0,05$ ). Berdasarkan nilai korelasi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,884 masuk dalam interpretasi 0,80 – 1,00 dengan tingkat hubungan sangat kuat. Dan dibuktikan juga dengan hasil koefisien determinasi  $R^2$  0,781 artinya kualitas pelayanan memberikan kontribusi terhadap kepuasan pelanggan 78,1% sedangkan sisanya 21,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada Pangkalan Gas LPG 3 Kg Toko Andi Serpong Tangerang Selatan. Dimana diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $17,972 > 1,984$ ) dan signifikansi  $< 0,05$  atau ( $0,000 < 0,05$ ). Berdasarkan nilai korelasi variabel harga sebesar 0,876 masuk dalam interpretasi 0,80 – 1,00 dengan tingkat hubungan yang sangat kuat. Dan dibuktikan juga dengan hasil koefisien determinasi  $R^2$  0,767 artinya harga memberikan kontribusi terhadap kepuasan pelanggan 76,7% sedangkan sisanya 23,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Pangkalan Gas LPG 3 Kg Toko Andi Serpong Tangerang Selatan. Dimana diperoleh nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau ( $238,433 > 3,09$ ) dan signifikansi  $< 0,05$  atau ( $0,000 < 0,05$ ). Adapun nilai korelasi variabel kualitas pelayanan dan harga sebesar 0,912 masuk dalam interpretasi 0,80 – 1,00 artinya bahwa tingkat ikatan antara kualitas pelayanan dan harga secara simultan terhadap kepuasan pelanggan memiliki tingkat korelasi yang sangat kuat. dan dibuktikan juga dengan hasil koefisien determinasi  $R^2$  0,831 artinya kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama memberikan kontribusi terhadap kepuasan pelanggan sebesar 83,1% sementara sisanya 16,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh penelitian ini.

## Daftar Pustaka

- Anang Firmansyah. 2018. Pengantar Manajemen. Edisi ke-1. Yogyakarta: Deepublish.
- Arsi, A., Sukma, A. T., SHK, S& Gunawan, B. (2022). Penerapan Pemakaian Pestisida yang Tepat dalam Mengendalikan Organisme Pengganggu Tanaman Sayuran di Desa Tanjung Baru, Indralaya Utara. SEMAR (Jurnal Ilmu Pengetahuan, Teknologi, Dan Seni Bagi Masyarakat), 11(1), 108.
- Kotler & Keller (2016) "Manajemen Pemasaran". PT. Macaman Jaya Cemerlang . Jakarta
- Kurniawati, Endang & Mohklas. 2018. Analisis Pengaruh Marketing Mix Terhadap Keputusan Pemilihan PTS yang Dimediasi Variabel Brand Image. Jurnal Ilmiah Ekonomi
- Lupiyoadi, R. (2018). Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi; Edisi 3 . (Nomor Paten EC00201822707 ).
- Sangadji, E.M dan Sopiah. (2013). Perilaku Konsumen (Pendekatan Praktis). Yogyakarta: Andi
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi Offset.