



---

# Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di CV Sumber Mina Rejeki Jakarta Utara

**Novi Nurhidayati**

Universitas Bina Sarana Informatika

**Darma Wijaya**

Universitas Bina Sarana Informatika

**Fadli Ilyas**

Universitas Bina Sarana Informatika

Alamat: Kampus Cengkareng (UBSI Cengkareng), Jl. Kamal Raya No.18, RT.6/RW.3,  
Cengkareng Tim., Kota Jakarta Barat

Korespondensi penulis: [novinurhi15@gmail.com](mailto:novinurhi15@gmail.com)

**Abstract.** CV Sumber Mina Rejeki, North Jakarta, operates ship certificate services, namely SIPI (Fishing Permit) services. The purpose of this research is to find out how much influence price and service quality have on consumer satisfaction of users of SIPI (Fishing Permit) issuance services at CV Sumber Mina Rejeki, North Jakarta, which includes price and service quality (independent variables) which influence consumer satisfaction. (dependent variable). The population in this study were all customers/consumers using SIPI (Fishing Permit) issuance services at CV Sumber Mina Rejeki, North Jakarta. Meanwhile, the number of respondents or samples was 40 respondents. Sampling data obtained through questionnaires with data analysis tests, namely validity and reliability tests; classic data assumption tests, namely normality tests, heteroscedasticity tests, multicollinearity tests, and multiple linear tests; hypothesis tests, namely T-tests and F tests, and there is the coefficient of determination tests (R<sup>2</sup>). This research uses descriptive data with a quantitative approach and probability sampling with a sampling technique that provides equal opportunities for all population members to be sampled. The results of multiple linear regression show that the price variable B1: 0.361, service quality B2: 0.279. The coefficient of determination (R<sup>2</sup>) results use an r square value of 0.930. This shows that the variables studied are the price variable (X1) and the service quality variable, which influences consumer satisfaction (Y) by 92,6%, while the remaining 7,4% is influenced by the variables studied. From the results of the f test calculations, the price and service quality variables simultaneously have a sig value of  $0.000 < 0.05$  and  $f \text{ count } 245,559 > f \text{ table } 3.245$ . The variable that has the most dominant influence on consumer decision variables is price.

**Keywords:** Price, Quality of Service, Customer Satisfaction

**Abstrak.** CV Sumber Mina Rejeki Jakarta Utara bergerak dibidang pelayanan jasa surat kapal yaitu layanan jasa penerbitan SIPI (Surat Izin Penangkapan Ikan). Tujuan dari penelitian ini, untuk mengetahui seberapa besar pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pengguna layanan jasa penerbitan SIPI (Surat Izin Penangkapan Ikan) di CV Sumber Mina Rejeki Jakarta Utara yang meliputi harga dan kualitas pelayanan (variabel independen) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen (variabel dependen). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan/konsumen pengguna layanan jasa penerbitan SIPI (Surat Izin Penangkapan Ikan) di CV Sumber Mina Rejeki Jakarta Utara. Sedangkan responden atau sampelnya berjumlah 40 responden. Sampling data yang diperoleh melalui kuesioner dengan uji analisis data yaitu uji validitas dan reabilitas, uji asumsi klasik data yaitu uji normalitas, uji heterokedastisitas, uji multikolinearitas dan uji linier berganda, uji hipotesis yaitu ada uji T dan uji F, serta ada uji koefisien determinasi ( $R^2$ ). Penelitian ini menggunakan deskriptif data dengan pendekatan kuantitatif dan menggunakan *probability sampling* dengan teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama kepada seluruh anggota populasi untuk dijadikan sampel. Dari hasil regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel harga  $B_1$ : 0.361, kualitas pelayanan  $B_2$ : 0.279. Hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) menggunakan nilai *r square* sebesar 0.930. Hal ini menunjukkan bahwa bahwa variabel yang diteliti variabel harga ( $X_1$ ) dan variabel yang kualitas pelayanan yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ) sebesar 92,6 % sementara sisanya 7,4 % dipengaruhi variabel yang diteliti. Dari hasil perhitungan uji f bahwa secara simultan variabel harga dan kualitas pelayanan dengan nilai sig 0.000 < 0.05 dan f hitung 245,559 > f tabel 3.245. Untuk variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen adalah harga.

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

## **LATAR BELAKANG**

Di era globalisasi yang ada pada saat yang sekarang ini, kemajuan teknologi sangat memberi dampak yang besar terhadap masyarakat. Banyak dari berbagai macam perusahaan yang bersaing untuk menguasai pasar, sementara penjual dan produsen melakukan yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan atau permintaan dari pelanggan. Untuk mencapai kepuasan, tujuan kami adalah meningkatkan kualitas produk dan layanan (Arsyad, 2022).

Konsumen adalah faktor yang sangat penting dalam suksesnya suatu perusahaan perihal memasarkan produk miliknya. Perusahaan haruslah bisa memenuhi sesuai dengan kebutuhan atau permintaan saat ini dan masa depan. Perusahaan juga harus mampu memahami perilaku para konsumennya secara menyeluruh untuk melihat pasar yang baik supaya dapat mengikuti perkembangan yang sedang terjadi saat ini.

Sejak bisnis kapal salah satunya kapal cumi adalah suatu bisnis yang menjajikan, saat ini perusahaan yang menyediakan layanan jasa surat kapal yakni penerbitan SIPI

(Surat Izin Penangkapan Ikan) mulai banyak pesaingnya. Khususnya pada wilayah Pelabuhan Muara Angke salah satunya yaitu perusahaan CV Sumber Mina Rejeki Jakarta Utara. Oleh karena itu, supaya perusahaan tetap mempertahankan bisnisnya berkembang dan maju maka kualitas harga dan kualitas pelayanannya harus diperhatikan dengan baik karena untuk menarik para konsumennya.

Membangun kepercayaan para konsumen pada perusahaan ialah suatu perihal yang sangat penting supaya para konsumen melakukan tindakan pembelian secara berulang. Menurut dari (Haryoko et al., 2020) harga produk serta juga layanan ialah jumlah daripada uang yang dibebankan maupun nilai yang diberikan pelanggan untuk dijadikannya sebagai sebuah imbalan untuk menggunakan atau memilikinya. Harga akan jadi aspek maupun faktor yang berpengaruhnya dengan cara yang nyata serta juga kuat terhadap kepuasan para konsumen. Kepuasan terkait dengan penetapannya harga kerap kali dikaitkannya pada kesesuaian dari apa saja yang akan diperoleh oleh para konsumen. Menurut (Sintya et al., 2018) harga ialah jumlah daripada uang (ditambahkan beberapa uang barang kalau mungkin) yang diperlukan teruntuk memperoleh sejumlah kombinasi dari barang beserta dengan layanannya. Kotler (Anggriana et al., 2017) juga memberikan penjelasan terkait dengan konsumen, kesigapan dari para pegawai maupun karyawan teruntuk bekerja sama dengan para konsumen.

Selain harga, kualitas pelayanan juga wajib untuk diperhatikan oleh sebuah perusahaan (Sabda Puta Mediti, 2020). Menurut dari (Solikha & Suprpta, 2020) kualitas pelayanan ialah suatu pengupayaan dari para aktivitas teruntuk memberikan bantuan kepada para konsumen perihal membantu para konsumen untuk memenuhinya keperluan mereka. Kualitas pelayanan yang baik bakal memunculkannya perasaan yang senang dibenaknya para konsumen serta akan muncul rasa kepuasan dihatinya mereka (Abdul Gofur, 2022). Perusahaan CV Sumber Mina Rejeki Jakarta Utara dituntutkannya teruntuk bisa paham akan perilaku dari para konsumen perihal mengambil suatu kebijakan ataupun keputusan konsumen dalam mempergunakan jasa penerbitan SIPI (Surat Izin Penangkapan Ikan) yang dilakukan dengan cara melaluinya kepuasan konsumen supaya perusahaan dapat menghadapinya suatu persaingan dalam perusahaan yang sejenis yang jauh lebih awal dalam menguasainya pasar.

Adapun tujuan daripada penelitian ini yakni teruntuk mengetahuinya pengaruh ataupun efek dari sebuah harga pada kepuasan konsumen pengguna jasa penerbitan SIPI

(Surat Izin Penangkapan Ikan) yang ada di CV Sumber Mina Rejeki Jakarta Utara, selain itu teruntuk mengetahui pengaruh kualitas pada kepuasan konsumen pengguna jasa penerbitan SIPI (Surat Izin Penangkapan Ikan) yang ada di CV Sumber Mina Rejeki Jakarta secara simultan terhadap kepuasan konsumen. Serta teruntuk mengembangkan, menemukan, maupun melakukan pengujian terkait dengan kebenaran atas suatu pengetahuan. Dengan mengukur pengaruh harga dan kualitas pelayanan dimana penelitian ini ialah suatu aktivitas maupun kegiatan teruntuk mendapatkan informasi mengenai kepuasan konsumen yang ada di CV Sumber Mina Rejeki Jakarta Utara.

## **METODE PENELITIAN**

Menurut dari (Muafa, 2018) penelitian asosiatif ataupun kuantitatif ialah suatu riset yang memiliki tujuan teruntuk mengetahuinya sebuah korelasi maupun hubungan yang ada diantara 2 macam variabel maupun lebih. Dengan dilakukannya riset ini, dikembangkannya suatu teori yang bisa memprediksi, menjelaskan, serta juga mengendalikannya fenomena tersebut. Terdapat tiga variabel yang ada pada riset ini yakni harga (X1), kualitas pelayanan (X2) maupun kepuasan konsumen (Y).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

Hasil penelitian ini merupakan upaya penulis untuk mempelajari dan menjabarkan hasil dari observasi, wawancara dan studi pustaka yang dilakukan yang dilakukan oleh penulis. Bisa juga diartikan sebagai hipotesis suatu bentuk gagasan penulis itu sendiri. Kemudian, memeriksa hasil penelitian untuk menentukan jawaban dan menentukan apakah ada hubungan sebab akibat.

#### **1. Karakteristik Responden**

Konsumen pengguna layanan jasa penerbitan SIPI (Surat Izin Penangkapan Ikan) di CV Sumber Mina Rejeki Jakarta Utara menjadi responden atau sampel dalam penelitian ini. Usia, jenis kelamin, pekerjaan dan pendidikan terakhir dari responden dapat ditentukan berdasarkan daftar pernyataan dari 40 responden. Untuk mengumpulkan data pada penelitian ini yaitu dengan menyebarkan kuesioner/angket

dan menggunakan metode pendekatan *probability sampling* serta teknik sampel random.

**a. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia**

**Tabel 1.** Berdasarkan Usia

<b>Usia</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase (%)</b>
17-25 Tahun	5	12,5%
26-30 Tahun	4	10%
31-40 Tahun	11	27,5%
>40 Tahun	20	50%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100 %</b>

Sumber: CV Sumber Mina Rejeki Jakarta

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa mayoritas responden berusia > 40 tahun yaitu sebanyak 20 orang (50%). Hal ini menunjukkan bahwa 20 orang tersebut selalu menggunakan layanan jasa penerbitan SIPI (Surat Izin Penangkapan Ikan).

**b. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

**Tabel 2.** Jenis Kelamin

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Laki-laki	26	65%
Perempuan	14	35%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Sumber: CV Sumber Mina Rejeki Jakarta

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa terdapat 26 responden laki-laki dengan presentase (65%), berdasarkan jenis kelamin menunjukkan kondisi yang didominasi oleh laki-laki.

**c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan**

**Tabel 3.** Berdasarkan Pendidikan

<b>Pendidikan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase (%)</b>
SMA/SMK	12	30%
D3	10	25%
S1	18	45%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Sumber: CV Sumber Mina Rejeki Jakarta

Berdasarkan tabel di atas, penelitian ini menemukan bahwa tingkat pendidikan terakhir yaitu Sarjana (S1) yang memiliki presentase responden tertinggi (18 responden atau 45%).

#### d. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

**Tabel 4.** Berdasarkan Pekerjaan

<b>Pekerjaan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase (%)</b>
Ibu Rumah Tangga	5	12,5%
Pelajar/Mahasiswa	6	15%
Karyawan Swasta	9	22,5%
Pengusaha	20	50%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Sumber: CV Sumber Mina Rejeki Jakarta

Berdasarkan tabel di atas, bahwa jumlah responden berdasarkan pekerjaan menunjukkan kondisi yang didominasi oleh pengusaha sebanyak 20 orang dengan presentase (50%).

## 2. Deskripsi Data Penelitian

### a. Deskripsi Variabel Harga (X1)

Ada 10 item yang digunakan untuk mengukur variabel harga yakni sebagai berikut:

**Tabel 5.** Variabel Harga (X1)

<b>Item</b>	<b>SS</b>		<b>S</b>		<b>R</b>		<b>TS</b>		<b>STS</b>		<b>Nilai Rata-rata</b>
	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	
X1.1	14	35	25	62,5	1	2,5	0	0	0	0	4,32
X1.2	14	35	23	57,5	3	7,5	0	0	0	0	4,27
X1.3	17	42,5	23	57,5	0	0	0	0	0	0	4,42
X1.4	14	35	26	65	0	0	0	0	0	0	4,35
X1.5	15	37,5	25	62,5	0	0	0	0	0	0	4,37



X1.6	13	32,5	27	67,5	0	0	0	0	0	0	4,32
X1.7	18	45	22	55	0	0	0	0	0	0	4,45
X1.8	12	30	28	70	0	0	0	0	0	0	4,3
X1.9	20	50	20	50	0	0	0	0	0	0	4,5
X1.10	11	27,5	24	60	4	10	2	5	0	0	4,07
<b>Nilai Rata-rata Total Skor</b>											4,323

Diolah dengan microsoft excel: spreadsheets dan spss versi 25

Berdasarkan rata-rata nilai total skor untuk variabel kualitas pelayanan (X2) adalah 4,323 yang artinya pelanggan/konsumen setuju bahwa kualitas pelayanan yang diberikan CV Sumber Mina Rejeki Jakarta Utara sudah cukup baik.

**c. Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen (Y)**

Ada 10 item yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan konsumen yakni sebagai berikut:

Item	SS		S		R		TS		STS		Nilai Rata-rata
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X1.1	16	40	24	60	0	0	0	0	0	0	4,4
X1.2	9	22,5	31	77,5	0	0	0	0	0	0	4,22
X1.3	15	37,5	25	62,5	0	0	0	0	0	0	4,37
X1.4	14	35	24	60	1	2,5	0	0	0	0	4,22
X1.5	14	35	23	57,5	2	5	1	2,5	0	0	4,25
X1.6	9	22,5	27	67,5	1	2,5	3	7,5	0	0	4,05
X1.7	12	30	26	65	2	5	0	0	0	0	4,25



Item	SS		S		R		TS		STS		Nilai Rata-rata
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X1.8	8	20	31	77,5	0	0	1		0	0	4,1
X1.9	17	42,5	23	57,5	0	0	0	0	0	0	4,42
X1.10	11	27,5	24	60	1	2,5	0	0	4	10	3,95
<b>Nilai Rata-rata Total Skor</b>											4,223

**Tabel 7.** Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Diolah dengan microsoft excel: spreadsheets dan spss versi 25

Berdasarkan rata-rata nilai total skor untuk variabel kepuasan konsumen (Y) adalah 4,223 yang artinya pelanggan/konsumen setuju bahwa kepuasan konsumen yang diberikan CV Sumber Mina Rejeki Jakarta Utara sudah cukup baik.

## Uji Kualitas Data

### 1. Uji Validitas

Menurut (Linardi, 2019) uji validitas dipergunakan untuk mengukur kevalidan kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan-pertanyaan di dalamnya dapat didefinisikan apa yang ingin diukur dalam kuesioner tersebut, dimana taraf signifikansi yang digunakan adalah 0,05 dengan  $n = 40$  sehingga  $r_{tabel}$  dalam penelitian ini adalah  $n-2$  atau  $40-2$  hasilnya 38 maka, tingkat signifikansi untuk uji dua arah 0,320. Dasar pengambilan keputusan yaitu sebagai berikut:

- a. Apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka dikatakan valid.
- b. Apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka dikatakan tidak valid

Kesimpulan:

- a. Harga (X1)

No	r hitung	r tabel (df n-2)	Keterangan
1	0.818	0.3120	valid
2	0.711	0.3120	valid

3	0.877	0.3120	valid
4	0.817	0.3120	valid
5	0.874	0.3120	valid
6	0.757	0.3120	valid
7	0.804	0.3120	valid
8	0.827	0.3120	valid
9	0.746	0.3120	valid
10	0.814	0.3120	valid

Pertanyaan atau pernyataan kuesioner variabel harga dapat divalidasi berdasarkan tabel tersebut di atas karena semua kuesioner memiliki nilai status lebih besar dari  $r_{\text{tabel}}$  yaitu 0.3120.

b. Kualitas Pelayanan (X2)

No	r hitung	r tabel (df n-2)	Keterangan
1	0.870	0.3120	valid
2	0.789	0.3120	valid
3	0.671	0.3120	valid
4	0.639	0.3120	valid
5	0.821	0.3120	valid
6	0.721	0.3120	valid
7	0.807	0.3120	valid
8	0.800	0.3120	valid
9	0.836	0.3120	valid
10	0.522	0.3120	valid

Pertanyaan atau pernyataan kuesioner variabel kualitas pelayanan dapat divalidasi berdasarkan tabel tersebut di atas karena semua kuesioner memiliki nilai status lebih besar dari  $r_{\text{tabel}}$  yaitu 0.3120.

No	r hitung	r tabel (df n-2)	Keterangan
1	0.691	0.3120	valid
2	0.583	0.3120	valid
3	0.678	0.3120	valid
4	0.582	0.3120	valid
5	0.876	0.3120	valid
6	0.717	0.3120	valid

7	0.783	0.3120	valid
8	0.697	0.3120	valid
9	0.443	0.3120	valid
10	0.678	0.3120	valid

c. Kepuasan Konsumen (Y)

Pertanyaan atau pernyataan kuesioner variabel kepuasan konsumen dapat divalidasi berdasarkan tabel tersebut di atas karena semua kuesioner memiliki nilai status lebih besar dari  $r_{tabel}$  yaitu 0.3120.

## 2. Uji Reabilitas

Menurut (Christono & Chairiah, 2019) instrumen yang reliabel termasuk instrumen dimana jika digunakan berulang kali dalam pengukuran objek yang serupa, nantinya dapat menciptakan data yang serupa (reliabel) pada tiap ukuran. Berikut ini adalah kriteria pengujiannya:

- Apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0.60 maka instrumen dikatakan reliabel.
- Apabila nilai *Cronbach's Alpha* < 0.60 maka instrumen dikatakan inreliabel.

Variabel	Cronbach's Alpha	$R_{tabel}$	Keterangan
Harga (X1)	0.939	0.60	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	0.905	0.60	Reliabel
Kepuasan Konsumen (Y)	0.849	0.60	Reliabel

## Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Normalitas

Menurut (Christono & Chairiah, 2019) uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah penelitian dari masing-masing variabel terdistribusi normal atau tidak. Dasar pengambilan keputusan dari uji normalitas tersebut adalah:

- Jika nilai signifikansi > 0.05 maka, nilai residual berdistribusi normal.
- Jika nilai signifikansi < 0.05 maka, nilai residual tidak berdistribusi normal.

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Unstandardized Residual

N		40	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	1.88951484	
Most Extreme Differences	Absolute	.147	
	Positive	.147	
	Negative	-.058	
Test Statistic		.147	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.030 <sup>c</sup>	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.318 <sup>d</sup>	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.306
		Upper Bound	.330

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

Berdasarkan hasil analisis tabel di atas diperoleh sig (2-tailed) 0.318 > 0.05 maka data disimpulkan nilai residual berdistribusi normal.

## 2. Uji Heteroskedastisitas

Menurut (Hidayat et al., 2022) uji heteroskedastisitas ini digunakan untuk menguji apakah model regresi mengalami pertidaksamaan varian dari variabel-variabelnya. Uji heteroskedastisitas apabila nilai signifikansi antara variabel independen dengan *absolute residual* lebih dari > 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-7.818	4.712		-1.659	.106
	Harga (X1)	-.016	.145	-.025	-.109	.914
	Kualitas Pelayanan (X2)	.247	.158	.364	1.562	.127

a. Dependent Variable: Abs\_Ress

Berdasarkan hasil analisis tabel di atas diperoleh sig X1 (0.914) dan X2 (0.127) > 0,05 maka disimpulkan tidak terjadi masalah heterokedastisitas.

### 3. Uji Multikolinieritas

Menurut (Prawiranata & Rahmawati, 2018) uji multikolinieritas ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi menemukan adalah korelasi antar variabel bebas. Dasar pengambilan keputusan dari uji multikolinieritas yaitu tidak terjadi gejala multikolinieritas, jika nilai *Tolerance* > 0,100 dan nilai *Vif* < 10,00.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	14.525	6.637		2.188	.035	
	Harga (X1)	.361	.205	.358	1.765	.086	.439 2.276
	Kualitas Pelayanan (X2)	.279	.223	.255	1.254	.218	.439 2.276

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Berdasarkan hasil analisis tabel diperoleh nilai tolerance X1 (0.439), X2 (0.439) > 0,100 sedangkan nilai VIF X1 (2.276), X2 (2.276) < 10.00 maka disimpulkan bebas dari atau tidak terjadi gejala multikolinieritas.

### 4. Regresi Linier Berganda

Analisis dengan menggunakan banyak variabel bebas (independen) dan satu variabel terikat (dependen) dikenal dengan regresi linier berganda. Menurut (Napitupulu, 2019) analisis linier berganda adalah penyelidikan dimana bermaksud untuk membuktikan ada ataupun tidak pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Berikut adalah bentuk permodelan yang digunakan dalam penelitian ini:

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	
1	(Constant)	14.525	6.637		2.188	.035
	Harga (X1)	.361	.205	.358	1.765	.086

Kualitas Pelayanan (X2)	.279	.223	.255	1.254	.218
-------------------------	------	------	------	-------	------

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

## Pengujian Hipotesis

### 1. Uji T (Parsial)

Menurut (Dewi & Pratiwi, 2021) uji-t (*test*) digunakan untuk dapat mengetahui pengaruh masing-masing variabel berdasarkan parsial berdampak signifikan pada variabel dependen. Dasar pengambilan keputusan uji T yaitu sebagai berikut:

- Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan nilai  $sig \leq 0.05$  dimana  $H_0$  ditolak sedangkan  $H_a$  diterima. Hal tersebut menjelaskan adanya keterkaitan secara signifikan dari variabel terkait.
- Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dengan nilai  $sig \geq 0.05$  dimana  $H_0$  diterima sedangkan  $H_a$  ditolak. Hal tersebut menjelaskan tidak terdapat keterkaitan secara signifikan dari variabel tersebut.

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	14.525	6.637		2.188	.035
Harga (X1)	.361	.205	.358	1.765	.086
Kualitas Pelayanan (X2)	.279	.223	.255	1.254	.218

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan hasil uji t, disimpulkan hasil hipotesnya sebagai berikut:

$H_1$  = diketahui nilai sig berpengaruh harga terhadap kepuasan konsumen sebesar  $0.086 > 0.05$  dan nilai  $t_{hitung} 1.765 > t_{tabel} 1.686$ , dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima maka terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen.

$H_2$  = diketahui nilai sig untuk pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebesar  $0.218 > 0.05$  dan nilai  $t_{hitung} 1.254 < 1.686$ , dapat disimpulkan

bahwa  $H_0$  diterima  $H_2$  ditolak maka tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

## 2. Uji F (Simultan)

Uji F menunjukkan apakah dari variabel independen secara bersama-sama dapat berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Dasar pengambilan keputusan uji F yaitu sebagai berikut:

- Jika  $\text{sig} < 0.05$  atau  $f_{\text{hitung}} > f_{\text{tabel}}$  maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.
- Jika  $\text{sig} > 0.05$  atau  $f_{\text{hitung}} < f_{\text{tabel}}$  maka tidak terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	159.578	2	79.789	245.559	.000 <sup>b</sup>
	Residual	12.022	37	.325		
	Total	171.600	39			

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

b. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, HARGA

Berdasarkan hasil analisis tabel di atas, didapatkan nilai  $f_{\text{hitung}}$  (245,559) >  $f_{\text{tabel}}$  (3.245) dan  $\text{sig}$  (0.000) < 0.05 maka disimpulkan terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel X1 dan X2 secara simultan terhadap Y sehingga  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak.

## Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Menurut (Noeraini & Sugiyono, 2016) koefisien ini menunjukkan seberapa besar presentase variasi variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel dependen. Dasar pengambilan keputusan koefisien determinasi ( $r^2$ ) yaitu sebagai berikut:

- Apabila hasil R mendekati 0 menunjukkan kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan semakin lemah, maka model dikatakan kurang layak.

- b. Apabila nilai R mendekati 1 menunjukkan kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan semakin kuat, maka model dikatakan kuat.

### 1. Uji Koefisien Determinasi Parsial

Uji ini digunakan untuk menentukan besar pengaruh dari salah satu variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara parsial, syarat variabel dikatakan berpengaruh secara parsial adalah ketika nilai Sig < 0,05 maka variabel indepen tersebut dikatakan berpengaruh secara parsial. Diolah dengan SPSS 25 sebagai berikut :

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.964 <sup>a</sup>	.930	.926	.570

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, HARGA

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil uji koefisien determinasi menunjukkan simultan yakni nilainya (Adjusted R Square) sebesar 0,926 yang berarti 92,6 % kepuasan konsumen (Y) CV Sumber Mina Rejeki Jakarta Utara dipengaruhi oleh harga (X1) dan kualitas pelayanan (X2). Sedangkan sisanya 7,4 % dipengaruhi oleh faktor lain atau model lain diluar yang diteliti.

### 2. Uji Koefisien Determinasi Simultan

Uji koefisien determinasi parsial digunakan untuk menentukan besar pengaruh dari variabel indepent (X) terhadap variabel dependen (Y) secara simultan, syarat variabel dikatakan berpengaruh secara simultan adalah ketika nilai Sig < 0,05 maka variabel indepent tersebut dikatakan berpengaruh secara simultan. Diolah dengan SPSS 25 sebagai berikut :

<b>ANOVA<sup>a</sup></b>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	159.578	2	79.789	245.559	.000 <sup>b</sup>
	Residual	12.022	37	.325		
	Total	171.600	39			



- a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN
- b. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, HARGA

Berdasarkan tabel di atas uji koefisien determinasi simultan bahwa nilai Sig 0,000 < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa harga dan kualitas pelayanan secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap CV Sumber Mina Rejeki Jakarta Utara. Untuk mengetahui seberapa pengaruh variabel bebas atau variabel independen terhadap variabel terikat atau dependen maka menggunakan *Adjusted R Square* x 100%.

## **Pembahasan Hasil Penelitian**

### **1. Pengaruh Harga Dengan Keputusan Konsumen**

Dalam penelitian ini menunjukkan hubungan yang tidak signifikan antara harga dan keputusan konsumen, berdasarkan hasil penelitian harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen yang memiliki nilai  $t_{hitung}$  ( $1.765 > t_{tabel}$  1.686) dan nilai sig lebih besar dari 0.05 ( $0.086 > 0.05$ ) dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Ibrahim et al, (2021) artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan harga terhadap kepuasan konsumen.

Hasil uji t disimpulkan hasil hipotesis  $H_1 =$  diketahui nilai sig berpengaruh harga terhadap kepuasan konsumen sebesar  $0.086 > 0.05$  dan nilai  $t_{hitung}$   $1.765 > t_{tabel}$  1.686, dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima maka terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen.  $H_2 =$  diketahui nilai sig untuk pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebesar  $0.218 > 0.05$  dan nilai  $t_{hitung}$   $1.254 < 1.686$ , dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima  $H_2$  ditolak maka tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Hasil analisis pada uji f didapatkan nilai  $f_{hitung}$  ( $245,559$ )  $> f_{tabel}$  ( $3.245$ ) dan sig ( $0.000$ )  $< 0.05$  maka disimpulkan terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel  $X_1$  dan  $X_2$  secara simultan terhadap  $Y$  sehingga  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak.

### **2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Keputusan Konsumen**

Dalam penelitian ini menunjukkan hubungan yang signifikan dan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen, seperti yang ditunjukkan nilai  $t_{hitung}$  ( $1.254 < 1.686$ ) dan nilai sig yang lebih besar dari 0.05 ( $0.218 > 0.05$ ) dapat ditarik

kesimpulan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_2$  ditolak artinya tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen.

### **3. Pengaruh Secara Simultan Terhadap Keputusan Konsumen**

Nilai  $f$  hitung lebih besar dari  $f_{\text{tabel}}$  ( $245,559 > f_{\text{tabel}} (3.245)$ ), menunjukkan bahwa harga dan kepuasan konsumen memiliki hubungan yang positif dan signifikan sesuai temuan penelitian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya ada nilai sig 0.086 yang berarti lebih besar dari 0.05 dan nilai  $t$  hitung  $1.765 > t_{\text{tabel}} 1.686$ , dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak  $H_2$  diterima maka terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan uji parsial bahwa hasil uji koefisien determinasi menunjukkan simultan yakni nilainya (Adjusted R Square) sebesar 0,926 yang berarti 92,6 % kepuasan konsumen (Y) CV Sumber Mina Rejeki Jakarta Utara dipengaruhi oleh harga (X1) dan kualitas pelayanan (X2). Sedangkan sisanya 7,4 % dipengaruhi oleh faktor lain atau model lain diluar yang diteliti.

Serta untuk uji koefisien determinasi simultan bahwa nilai Sig  $0,000 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa harga dan kualitas pelayanan secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap CV Sumber Mina Rejeki Jakarta Utara. Untuk mengetahui seberapa pengaruh variabel bebas atau variabel independen terhadap variabel terikat atau dependen maka menggunakan Adjusted R Square x 100%.

### **Implikasi Penelitian**

Berdasarkan hasil analisis data secara parsial (uji  $t$ ), harga berpengaruh signifikan  $> 0.05$  terhadap keputusan konsumen, serta kualitas pelayanan berpengaruh signifikan  $> 0.05$  terhadap kepuasan konsumen. Adapun hasil analisis secara simultan (uji  $f$ ), harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Selain itu hasil uji koefisien determinasi yaitu R Square adalah 0.930 . Ini berarti variabel independen harga memberikan kontribusi terhadap variabel dependen kepuasan konsumen secara simultan semakin kuat, maka model dikatakan kuat bagi pengguna layanan jasa surat kapal yakni penerbitan SIPI (Surat Izin Usaha Perikanan) di CV Sumber Mina Rejeki Jakarta Utara.

Maka implikasi dari hasil penelitian ini, pengguna layanan jasa penerbitan SIPI (Surat Izin Usaha Perikanan) harus tetap dipertahankan oleh perusahaan supaya membawa dampak positif bagi kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa tersebut. Dalam hal ini, karyawan tidak hanya harus mempertahankan pengguna layanan jasa penerbitan SIPI

(Surat Izin Usaha Perikanan) kapal tetapi juga dapat mempertahankan harga dan kualitas pelayanan yang terbaik supaya dapat diberikan kepada konsumennya.

### **Keterbatasan Penelitian**

Adapun keterbatasan yang terdapat pada penelitian ini, diantaranya yaitu:

- a. Peneliti melakukan observasi di CV Sumber Mina Rejeki Jakarta hanya dalam jangka waktu kurang lebih 4 bulan mulai dari tanggal 26 Desember 2023 sampai 20 April 2024.
- b. Penelitian ini hanya menggunakan 3 variabel yaitu harga (X1) dan kualitas pelayanan (X2) sebagai variabel independen serta kepuasan konsumen (Y) sebagai variabel dependen.
- c. Penelitian ini hanya memfokuskan kepada 40 responden/sampel.
- d. Penulis menemukan bahwa jawaban kuesioner masih tidak konsisten karena, responden kurang memperhatikan di setiap tanggapannya yang menyebabkan jawaban yang diberikan dalam kuesioner tidak konsisten. Dengan mengarahkan dan mengamati responden saat mereka memilih tanggapan sehingga mereka dapat berkonsentrasi menanggapi klaim yang sudah ada, peneliti dapat mempertimbangkan hal ini.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Setelah melakukan pembahasan mengenai masalah pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pengguna layanan jasa penerbitan SIPI (Surat Izin Usaha Perikanan) di CV Sumber Mina Rejeki Jakarta, maka dapat ditarik kesimpulan antara lain:

1. Secara simultan terdapat pengaruh positif harga (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y) pengguna layanan jasa penerbitan SIPI (Surat Izin Usaha Perikanan) di CV Sumber Mina Rejeki Jakarta. Hal ini dibuktikan dari nilai  $f$  hitung sebesar  $245,559 > f$  tabel  $3.245$  nilai signifikan  $0.001 < 0,05$ .

2. Terdapat pengaruh positif Harga (X1) terhadap kepuasan konsumen (Y) pengguna layanan jasa penerbitan SIPI (Surat Izin Usaha Perikanan) di CV Sumber Mina Rejeki Jakarta. Hal ini dibuktikan  $t$  hitung sebesar  $1.765 < t$  tabel  $1.686$  dan signifikan  $0.086 > 0.05$  dan koefisien regresi sebesar  $0.279$ .
3. Terdapat pengaruh positif harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pengguna layanan jasa penerbitan SIPI (Surat Izin Usaha Perikanan) di CV Sumber Mina Rejeki Jakarta. Nilai konstanta sebesar  $14.525$  dapat diartikan apabila variabel harga dan kualitas pelayanan maka keputusan konsumen  $14.525$ .

### **Saran**

Berdasarkan dari kesimpulan yang telah penulis uraikan di atas, maka penulis dapat memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan yaitu CV Sumber Mina Rejeki Jakarta sebaiknya selalu mengadakan survei kepada konsumen, sehingga perusahaan dapat mengetahui bagaimana posisi mereka dibandingkan dengan pesaing yang bergerak di bidang yang sama, harus lebih meningkatkan faktor yang dapat mempengaruhi keputusan konsumen dan mencoba mendengarkan keluhan konsumen supaya dapat memperbaiki lagi apa yang lebih diinginkan oleh para konsumen sehingga tercapai keinginan konsumen yaitu kepuasan.
2. CV Sumber Mina Rejeki Jakarta harus lebih memperhatikan harga yang ditawarkan terbaik dan termurah tapi kualitasnya tidak kalah dengan perusahaan-perusahaan layanan jasa surat kapal lainnya, seperti memberikan diskon harga kepada pelanggan setia yang menggunakan jasanya.
3. CV Sumber Mina Rejeki Jakarta juga dapat memberikan/menawarkan waktu estimasi penerbitan surat kapal lebih cepat dibandingkan perusahaan-perusahaan lain supaya ada daya tarik tersendiri untuk perusahaannya.
4. Bagi peneliti selanjutnya, hendaknya untuk memperluas variabel penelitian, tidak hanya harga dan kualitas pelayanan tetapi juga variabel-variabel lainnya seperti citra merk, kepercayaan, reputasi perusahaan dan lain sebagainya, sehingga diperoleh

informasi yang lebih lengkap tentang unsur-unsur yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam menggunakan produk/jasa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Gofur. (2022). 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1).
- Anggriana, R., Qomariah, N., & Santoso, B. (2017). PENGARUH HARGA, PROMOSI, KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA OJEK ONLINE “OM-JEK” JEMBER E. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 7(2).
- Haryoko, U. B., Delimah Pasaribu, V. L., & Ardiyansyah, A. (2020). PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA FIRMAN DEKORASI (WEDDING ORGANIZER). *POINT*, 2(1). <https://doi.org/10.46918/point.v2i1.566>
- Muafa, I. W. (2018). PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA PENGIRIMAN JNE DI MERAUKE. *Musamus Journal of Business & Management*, 1(1). <https://doi.org/10.35724/mjbm.v1i1.1257>
- Sabda Puta Mediti, O. C. M. (2020). Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepuasan Konsumen pada Pengguna Aplikasi Shopee. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(4). <https://doi.org/10.26740/jim.v8n4.p1290-1300>
- Sintya, L. I., Lopian, S. L. H. V. J., & Karuntu, M. M. (2018). Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Go-Jek Online Pada Mahasiswa Feb Unsrat Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3).
- Solikha, S., & Suprpta, I. (2020). PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus pada PT. GO-JEK). *Jurnal Ekobis: Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 10(1). <https://doi.org/10.37932/j.e.v10i1.91>