

# **PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN OPTIK HANA RANTAU**

**Lia Iffan Tasya<sup>1</sup>, Muhammad Harlie<sup>2</sup>, Teguh Wicaksono<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Manajemen, 61201 , Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA)  
Muhammad Arsyad Al-Banjari, NPM 19311190

<sup>2</sup>Manajemen, 61201 , Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA)  
Muhammad Arsyad Al-Banjari, NIDN 0006045401

<sup>3</sup>Manajemen, 61201 , Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA)  
Muhammad Arsyad Al-Banjari, NIDN 1116028801

E-mail: Liatasya2508@gmail.com

## **ABSTRAK**

**Lia Iffan Tasya, 2023, Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Optik Hana Rantau, Pembimbing I : H.M Harlie, Pembimbing II : Teguh Wicaksono.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis : (1) pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan Optik Hana Rantau, (2) pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Optik Hana Rantau, (3) pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Optik Hana Rantau.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan Teknik analisis data yang digunakan adalah, uji instrument, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji hipotesis dan koefisien determinasi. Populasi pada penelitian ini konsumen pengguna BPJS yang melakukan pembelian di Optik hana dengan menambah biaya dari nominal yang ditanggung BPJS dalam 3 bulan terakhir dan teknik pengumpulan data dengan memberi kuesioner melalui google form sebanyak 80 responden sebagai sampel.

Hasil penelitian menunjukkan (1) harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Optik Hana Rantau, dibuktikan dari harga sesuai dengan kualitas jasa dan manfaat, harga yang ditawarkan terjangkau, serta sesuai dengan jasa yang telah dijanjikan (2) kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Optik Hana Rantau, dibuktikan dari kualitas layanan terpenuhi secara tepat, benar, cepat bertindak, tepat waktu, sopan, respect, serta penampilan para pegawai, dan fasilitas yang menunjang pelaksanaan pelayanan (3) harga dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan secara

simultan terhadap kepuasan pelanggan Optik Hana Ramtau, dibuktikan dengan kesesuaian antara harapan dengan kinerja, pelanggan ingin membeli, menggunakan kembali serta merekomendasikan jasa dan produk kepada orang lain.

**Kata Kunci: Harga, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan**

## DAFTAR PUSTAKA

Ahmad Syidad Faruk Efendi (2017), *PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN OPTIK XYZ MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY*, Jakarta: repository.unugha.ac.id

Anna Rima Setyowati (2016), Jurnal *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN SERTA PENGARUHNYA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DI OPTIK RIMA PURWOREJO*, Purworejo : repository.umpwr.ac.id

Angipora, Krisdayanto, I., Haryono, A. T., & Gagah, E. (2018). *Analisis pengaruh harga, kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di i cafe lina putra net bandungan* : Journal of Management, 4(4).

Bahrudin, Muhammad. Dan Siti Zuhro. (2015). *Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam, 3(1), 1-17

Carmelita, Carissa Vaudia, Moch Dzulkirom AR, and Zahroh ZA. *Analisis ActivityBased Costing System Dalam Penentuan Harga Pokok Produksi Guna Menentukan Harga Jual Gula* (Studi Kasus pada PT. PG. Kebon Agung Unit PG. Kebon Agung Kecamatan Pakisaji Kabupaten Malang). Jurnal Administrasi Bisnis 48.1 (2017): 1-10.

Erly Juliyani,(2016) *Etika Bisnis dalam Perspektif Islam*, Jurnal Ummul Qura 7, no.1, hal. 63-74

F.T Bailia, Jefry, Soegoto, Agus Supandi dan R.Loindong, Sjendry Serulo (2014) *PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN*

*KONSUMEN PADA WARUNG WARUNG MAKAN LAMONGAN DI KOTA  
MANADO.* Manado. Unsrat.ac.id

- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, I. (2017). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gronroos, C. (2018). *Service Quality Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. Chishester: Jhon Wiley and Sond, Ltd.
- Habibah, Ummu & Sumiati. (2016). “*Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kosmetik Wardah Di Kota Bangkalan Madura*”. JEB17. Vol.1, No.1, HAL 31-48.
- Harahap, Hamidy (2014). *Analisis Kritis Atas Laporan Keuangan. Edisi Kesebelas*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Indrasari, M (2019). *Pemasaran dan kepuasan pelanggan* (1st ed.). Surabaya, unitomo press.
- Irawan Handi. (2015). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kurniawan, Aris (2020) “*Pengertian Strategi – Tingkat, Jenis, Bisnis, Integrasi, Umum, Para Ahli,*” Gurupendidikan.Co.Id.
- Kultsum, Tasya Meutia dan Simarmata, Murni Marlina (2022) *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DALAM MEINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN OPTIK VOORFO DI NUNUKAN, KALIMANTAN* Pondok Aren Tangerang, Arogapopin.ac.id
- Kotler, Phillip dan Keller, Kevin Lane.(2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks

- Kotler Philip, (2017) *Manajemen Pemasaran di indonesia* .Jakarta : PT Selemba Emban Patria. Hal. 157
- Kotler, Philip and Keller, Lane. (2017). *Marketing Manajement, 15th Edition New Jersey*: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Kotler dan Amstrong. (2018). *Prinsip-prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh*. Jakarta :Penerbit Salemba Empat.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2018). *Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Jilid 2*. Jakarta: PT Indeks.
- Lupiyoadi, R. (2013) *manajemen pemasaran jasa*, berbasis kompetensi. Edisi ke-3. Jakarta: Salemba empat.
- Marzuki, Agustina, Armereo, Crytha, dan Rahayu, Fitri Pipit (2020), *Praktikum Statistik*, Malang: Ahlimedia Press.
- Mahira & Hadi (2021) *PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME*. Jakarta. Upnvj.ac.id.
- Muhammad Darwin, dkk, Fraenkel dan Wallen (2021), *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif* . Bandung.:Media Sains Indonesia.
- Melati, Riska Sari dan Dwijayanti, Renny (2020) *Pengaruh Harga Dan Online Consumer Review Terhadap Keputusan Pembelian Case Handphone Pada Marketplace Shopee (Studi Pada Mahasiswa Surabaya)*. Jurnal Pendidikan 265 Tata Niaga (JPTN), Vol. 8 No.2
- Musfar (2020), *Buku Ajar Manajemen Pemasaran*, Hal.13 Bandung:Media Sains Indonesia.
- Novalinda, Rina (2022) Jurnal Ekonomika Dan Bisnis *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAPKEPUASAN PELANGGAN SUPER OPTICAL PADANG* . Padang. Minartis.com 2(2)
- Priyatno.D (2013). *Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariate Dengan SPSS*. Yogyakarta : Gava Media.

- Raditya Wardana (2023) *Cara Klaim Kacamata BPJS, Syarat dan Daftar Optiknya*, Visual post: lifepal.co.id
- Rahman, Halim. 2020. “*Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian dan Promosi sebagai Variabel Intervening pada Kosakata Apparel*”. *Jurnal Ekonomi Bisnis Indonesia*. Vol. 15. No. 1. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bisnis Indonesia.
- Swastha Nasution, Siti Lam’ah Nasution dan Crhistine Herawati Lombong.(2020).*Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Kepercayaan, Kemudahan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada E-commerce Shopee*.*Jurnal Ecobisma*. Vol 7, No.1, Hal 43-53.
- Sudarsono, H. (2020). Buku ajar: *Manajemen pemasaran*. Jember: Pustaka Abadi.
- Siboro, R M, dan S Suhardi. (2020) . *Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Penggunaan Tokopedia Di Batam*. *Jurnal Ekuivalensi* 6(1)
- Sofjan Assauri,(2021) *Manajemen Pemasaran Dasar Konsep dan Strategi*, PT.Raja Grafindo Perseda Jakarta, Hal.168-169
- Sudaryana, Bambang dan Ricky Agusady (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta : CV.BUDI UTAMA
- Suhardi, Y., Syachroni, A., Burda, A., & Darmawan, A. (2020). *Pengaruh Keragaman Produk, Persepsi Harga , Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen*. *Jurnal STEI Ekonomi*, 29(02), 17–30.
- Sunyoto. Danang (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Center for Academic Publishing Service (CAPS)
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung : Alfabeta.

- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono, (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Kualitas Layanan dalam Pemasaran jasa, prinsip: penerapan dan penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono. Fandy (2015). *Strategi Pemasaran, Edisi 4*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono. Fandy dan Anastasia Diana. (2016). *Pemasaran Esesi Harga dan Aplikasi*, Andi Offset: Yogyakarta.
- Tjiptono. Fandy, (2016). *Service, Quality & satisfaction..* Andi: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy., dan Chandra, Gregorius. (2017) *Pemasaran Strategik Edisi 3*. Yogyakarta.:Andi offset
- Tjiptono. Fandy dan Diana. Anastasia. (2019). *Kepuasan Pelanggan-Konsep, Pengukuran, dan Strategi*. Yogyakarta : ANDI. ISBN 978 – 623 – 01 – 0194 – 6.
- Yanuar, Masnia Mahardi (2017) *ANALISIS KUALITAS PRODUK,HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN OPTIK MARLIN CABANG JEMBER*. Jember : Unmuhjember.ac.id
- Yulianti (2019), *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KEDAI KOPI PAPA ONG DI KOTA MAKASSAR*,Makasar: unismuh.ac.id