



perceived by businessmen in washing motor sector such as washing motor owners in Jember. Washing motor Podo Seneng is one of washing motor existing in Jember currently. Washing motor Podo Seneng is demanded to understand about the factors that can influence their customers satisfaction. Washing motor Podo Seneng have to make some improvement and innovation that can increasing their customers satisfaction.

The research aims to analyze how the influence of price, location and service quality toward customer satisfaction. Sampling method uses Purposive Sampling. Sample of trhe research is 100 Washing motor Podo Seneng customer and then an analysis is performed toward the obtained data by using data analysis quantitatively and qualitatively. Quantitatively analysis includes: validity an realibility test, classical assumption test, multiple regression analysis and hypothesis test through t and f test, and determination coefficient analysis (R2).

Keyword : Price, Location, Service Quality, Customer Satisfaction

1. PENDAHULUAN

Perkembangan bisnis pada saat ini tidak luput dari persaingan yang semakin ketat dalam memasarkan produk dan jasa. Sehingga setiap perusahaan dituntut untuk selalu berusaha keras dalam berinovasi terhadap produk maupun jasanya agar mampu bertahan dari persaingan dan mampu menarik perhatian dari calon konsumen akan produk yang ia tawarkan. Namun hal yang perlu diperhatikan sebelum merancang inovasi, seseorang harus jelas terlebih dahulu segmentasi dan target mana yang akan disasar. Tujuan pemasaran sendiri menurut Kotler dan Keller (2009:36) tujuan pemasaran adalah memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. Idealnya, pemasaran harus memaksimalkan pelanggan yang siap membeli produk atau jasa. Perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Hal ini tercermin dari semakin banyaknya perusahaan yang menyertakan komitmennya terhadap kepuasan pelanggan dalam pernyataan misinya, iklan, maupun *public relations release*. Kunci utama perusahaan untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dengan harga yang bersaing.

Lovelock & Wirtz (2011:74) mengemukakan bahwa kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Sangat dibutuhkan penelitian untuk membuktikan ada atau tidaknya harapan sebelumnya yang merupakan bagian terpenting dalam kepuasan. Tjiptono & Chandra (2011:294) kepuasan adalah fenomena rangkuman atribut bersama-sama dengan emosi konsumsi lainnya, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan. Kepuasan atau ketidakpuasan terjadi ketika pelanggan melakukan evaluasi atas harapan dengan kinerja atau hasil yang diterimanya. Beberapa pakar dan hasil penelitian sebelumnya menyebutkan bahwa faktor penentu kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan, harga dan lokasi.

Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendaliannya atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2007:59). Sedangkan menurut Kotler (2002) menjelaskan bahwa terdapat hubungan yang erat antara kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan profitabilitas perusahaan. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan menyebabkan semakin tingginya kepuasan pelanggan dan juga mendukung harga yang lebih tinggi serta biaya yang lebih rendah.

Penelitian tentang kualitas layanan relatif telah banyak dilakukan seperti yang dilakukan oleh Hardiyati (2010) dengan judul Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa penginapan Villa Agrowisata Kebun Teh Pagilaran Semarang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.

Untuk memasarkan produk dan jasanya, suatu perusahaan harus menetapkan harga secara tepat agar dapat sukses dalam memasarkan jasa. Setelah mengembangkan struktur dan strategi penetapan harga, perusahaan sering kali menghadapi situasi dimana mereka harus melakukan perubahan harga atau merespon perubahan harga yang dilakukan pesaing. Menurut Kotler & Armstrong (2010:314) yang dimaksud harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas

suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukar pelanggan atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut.

Penelitian tentang harga relatif telah banyak dilakukan seperti yang dilakukan oleh Prasetio (2010), yang berjudul Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada PT.Tiki Cabang Semarang. Dari hasil penelitian tersebut dapat di jelaskan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pelanggan.

Faktor lokasi juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan untuk mendapatkan suatu pelayanan. Lokasi yang mudah dijangkau oleh pelanggan dan dekat dengan pusat keramaian merupakan lokasi yang tepat untuk suatu usaha. Menurut Kotler (2008:51) “Salah satu kunci menuju sukses adalah lokasi, lokasi dimulai dengan memilih komunitas”. Keputusan ini sangat bergantung pada potensi pertumbuhan ekonomis dan stabilitas, persaingan, iklim politik, dan sebagainya.

Seperti penelitian yang dilakukan oleh Wulandari (2013), yang berjudul Analisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada konsumen Kopi Kita Semarang. Dari hasil penelitian tersebut bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan konsumen.

Salah satu bisnis atau usaha yang juga merasakan ketatnya persaingan saat ini adalah bisnis cuci motor. Persaingan yang semakin ketat tersebut ditandai dengan makin banyaknya bisnis jasa pencucian motor yang bermunculan di kota Jember, salah satunya pada cuci motor Clean Motor di jalan Mastrip Jember. Pelayanan dan harga yang ditawarkan pun beraneka macam, dengan begitu akan menjadi ciri dan keunggulan tersendiri bagi setiap jasa pencucian motor. Hal tersebut menuntut pihak pemilik atau pengelola jasa pencucian motor untuk menciptakan strategi agar mampu bersaing dan unggul dibanding jasa cuci motor – cuci motor kompetitornya. Demikian juga halnya di cuci motor Podo Seneng Jember yang berada di jalan Riau, dimana sebagai salah satu jasa pencucian motor yang menawarkan harga cukup terjangkau seperti untuk pencucian sepeda motor metik, motor bebek dan semacamnya seharga Rp 7000, sedangkan untuk pencucian motor sport seperti kawasaki ninja seharga Rp 9000 sehingga dapat di bandingkan dengan pencucian motor para pesaingnya. Jasa cuci motor podo seneng memiliki 7 orang karyawan yang mampu memberikan jasa pelayanan secara maksimal, jasa cuci motor podo seneng juga memiliki strategi dan keunggulan yang berbeda dibanding pesaing yang ada.

Dengan semakin meningkatnya persaingan yang ada, perusahaan harus mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggannya agar dapat melakukan perbaikan dan inovasi yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan setelah melakukan transaksi di cuci motor Podo Seneng Jember. Adapun data pelayanan jasa pencucian motor Podo Seneng Jember selama tiga tahun terakhir dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.1 Pelayanan Jasa Pencucian Motor Podo Seneng Jember

BULAN	Jumlah Pencucian Motor		
	2013	2014	2015
Januari	2.720	2.315	2.542
Februari	2.410	2.281	2.173
Maret	3.107	1.818	2.286
April	2.586	2.492	2.085
Mei	2.891	2.478	2.124
Juni	1.942	2.237	2.167
Juli	1.852	1.749	2.245
Agustus	2.568	2.347	2.341
September	2.664	2.693	1.954
Oktober	2.841	2.556	2.115
November	3.211	2.369	1.847
Desember	2.657	2.821	1.960
JUMLAH	31.449	28.156	25.839
Rata-Rata Per-Hari	87	78	72

Sumber : Cuci Motor Podo Seneng

Berdasarkan tabel diatas dapat terlihat bahwa pelayanan jasa pencucian motor Podo Seneng jember selalu mengalami penurunan dari tahun ke tahun. Pelayanan pada tahun 2014 mengalami penurunan sebesar 3.293 Motor dari tahun 2013. Dan pada tahun 2015, penurunan pelayanan kembali terjadi sebesar 2.317 Motor dari tahun 2014. Hal ini harus diperhatikan oleh perusahaan dengan menganalisis keluhan-keluhan pelanggan, seperti misalnya Hasil pencucian kendaraan pada saat dipantau (dilihat dan ditunggu) hasilnya sangat memuaskan, tetapi apabila tidak dipantau hasilnya sebaliknya kurang beres dan kurang memenuhi permintaan pelanggan. Pihak perusahaan juga harus mampu memahami keinginan-keinginan pelanggannya serta mempelajari faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan para pelanggannya.

2. Perumusan Masalah

Menurunnya pelayanan jasa pencucian motor dari tahun ke tahun dan diterimanya data keluhan-keluhan dari pelanggan merupakan permasalahan yang dihadapi pihak perusahaan jasa pelayanan cuci motor Podo Seneng Jember. Perusahaan harus menganalisis faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti harga, lokasi, dan kualitas layanan agar diharapkan mampu meningkatkan penjualan perusahaan kembali.

Dari rumusan masalah diatas akan menimbulkan pertanyaan-pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan?

2. Apakah Lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan?
3. Apakah Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan?
4. Apakah Harga, Lokasi, dan Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan?

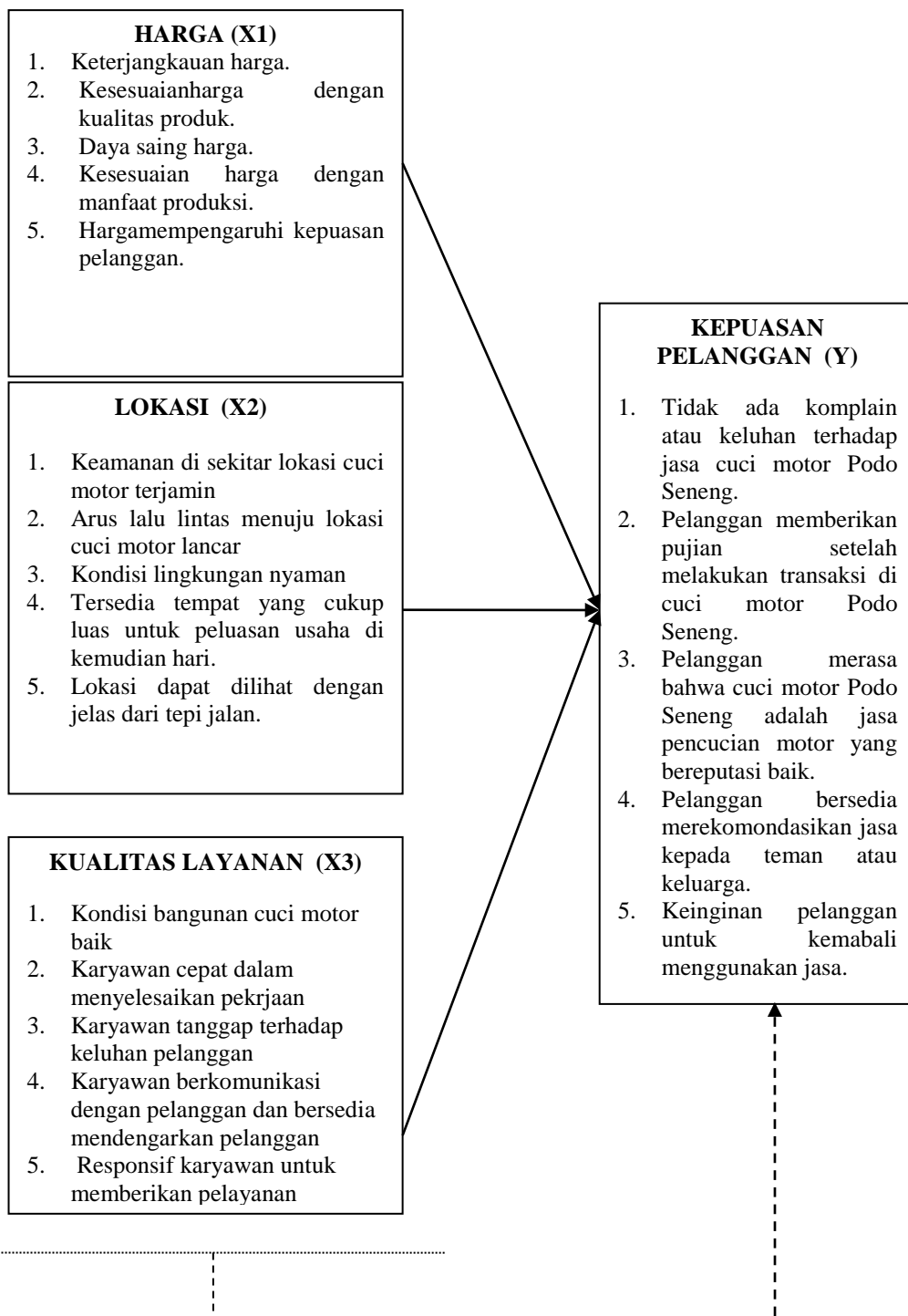
3. Tujuan Penelitian

Dalam melakukan sebuah penelitian perlu ditentukan terlebih dahulu tujuan penelitian agar tidak kehilangan arah dalam melakukan penelitian. Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Untuk mengetahui Lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Untuk mengetahui Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
4. Untuk mengetahui Harga, Lokasi dan Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

4. Kerangka Konseptual

Berdasarkan teori yang dikemukakan diatas, maka pengembangankerangka pikir dapat dilihat seperti dibawah ini:



- _____ : Harga, Lokasi dan Kualitas Layanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan
- : Harga, Lokasi dan Kualitas Layanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan

5. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara dari suatu masalah yang dihadapi dan perlu diuji kebenarannya dengan data yang lebih lengkap dan menunjang. Sugiyono (2012:64), menyatakan hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena, jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

1. Harga

Harga dilihat dari sudut pandang konsumen, seringkali digunakan sebagai indikator nilai bilamana harga tersebut dihubungkan dengan manfaat yang dirasakan atas suatu barang atau jasa. Tjiptono (2013:41) mengatakan bahwa pada tingkat harga tertentu, jika manfaat yang dirasakan meningkat, maka nilainya akan meningkat pula. Apabila nilai yang dirasakan pelanggan semakin tinggi, maka akan menciptakan kepuasan pelanggan yang maksimal. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Prasetio (2012) mengetahui bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada PT.TIKI Cabang Semarang secara parsial dan simultan. Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa :

H1: Ada pengaruh signifikan antara Harga (X1), terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

2. Lokasi

Lokasi adalah keputusan yang dibuat perusahaan berkaitan dengan dimana operasi dan stafnya akan ditempatkan, Lupiyoadi dan Hamdani (2006:92). Lokasi fasilitas jasa sering kali tetap merupakan faktor krusial yang berpengaruh terhadap kesuksesan suatu jasa, karena lokasi erat kaitannya dengan pasar potensial penyedia jasa. Secara garis besar, ada dua kemungkinan pertimbangan dalam hal lokasi fasilitas jasa, Tjiptono (2011:190). Seperti penelitian yang dilakukan oleh Wulandari (2013) bahwa kualitas produk (X1), kualitas pelayanan (X2), lokasi (X3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen (Y). Kemudian hasil analisis menggunakan uji f dapat diketahui variabel independen kualitas produk (X1), kualitas pelayanan (X2), lokasi (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen (Y).

H2: Ada pengaruh signifikan antara Lokasi (X2), terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

3. Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah tindakan atau kinerja yang menciptakan manfaat bagi konsumen dengan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima, Lovelock dan Wright (2007:5). Seperti penelitian yang dilakukan Hardiyati (2010) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang

signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Villa Agrowisata Teh Pagilaran baik simultan maupun parsial. Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa :

H3: Ada pengaruh signifikan antara Lokasi (X2), terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

Dapat disimpulkan bahwa harga, lokasi, dan kualitas layanan dapat berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Ardhana (2010) dengan hasil variabel kepuasan pelanggan (Y), variabel kualitas pelayanan (X1), variabel harga (X2), dan variabel lokasi (X3). Menyatakan dimana pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa ketiga variabel independen yang diteliti terbukti secara signifikan berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan. Uji F dapat diketahui bahwa ketiga variabel independen yang diteliti secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan. Dari penjelasan diatas dapat dijelaskan bahwa :

H4: Ada pengaruh signifikan antara Harga (X1), Lokasi (X2), Kualitas layanan (X3) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

6. Metode Penelitian

- a. Harga adalah sejumlah uang yang dibutuhkan atau ditukarkan kekonsumen untuk mendapatkan atau memiliki suatu barang yang memiliki manfaat serta penggunaannya.

Indikator yang mencirikan harga menurut Kotler (2008:345) yaitu:

1. Keterjangkauan harga.
2. Kesesuaian harga dengan kualitas produk.
3. Daya saing harga.
4. Kesesuaian harga dengan manfaat produksi.
5. Harga mempengaruhi kepuasan pelanggan.

- b. Lokasi adalah tempat untuk melaksanakan suatu usaha dan merupakan factor krusial berhasil atau tidaknya sebuah usaha (Tjiptono, 2004)..

Indikator :

1. Keamanan di sekitar lokasi cuci motor terjamin
2. Arus lalu lintas menuju lokasi cuci motor lancar
3. Kondisi lingkungan nyaman
4. Tersedia tempat yang cukup luas untuk peluasanusaha di kemudian hari.
5. Lokasi dapat dilihat dengan jelas dari tepi jalan.

- c. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2004)

Indikator :

1. Kondisi bangunan cuci motor baik
2. Karyawan cepat dalam menyelesaikan pekerjaan
3. Karyawan tanggap terhadap keluhan pelanggan
4. Karyawan berkomunikasi dengan pelanggan dan bersedia mendengarkan pelanggan

5. Responsif karyawan untuk memberikan pelayanan

- d. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Tjiptono (2011:453) Indikator :
1. Tidak ada komplain atau keluhan terhadap jasa cuci motor Podo Seneng.
 2. Pelanggan memberikan pujian setelah melakukan transaksi di cuci motor Podo Seneng.
 3. Pelanggan merasa bahwa cuci motor Podo Seneng adalah jasa pencucian motor yang bereputasi baik.
 4. Pelanggan bersedia merekomendasikan jasa kepada teman atau keluarga.
 5. Keinginan pelanggan untuk kemabali menggunakan jasa.

Dalam merancang suatu penelitian, dikenal penelitian eksploratoris (riset yang memiliki tujuan untuk mendapatkan keterangan, wawasan, pengetahuan, ide, gagasan, pemahaman dan lain sebagainya upaya untuk merumuskan dan mendefinisikan masalah, menyusun hipotesis, serta dapat dilanjutkan dengan riset lanjutan) dan konklusif (jenis riset dimana tujuan utama menguji suatu hipotesis atau hubungan tertentu), dimana penelitian konklusif dapat di klasifikasikan lagi atas penelitian diskriptif dan kausal (Kuncoro, 2009:12). Jika dilihat dari variabelnya yaitu variabel bebas dan terikat, penelitian ini adalah penelitian kausalitas. Penelitian kausalitas bertujuan mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel bebas dan terikatnya. Dengan kata lain penelitian kausalitas mempertanyakan masalah sebab akibat (Kuncoro, 2009:12).

Sebagaimana dijelaskan dalam penelitian terdahulu, secara umum tujuan penelitian ini adalah untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh variabel. Berdasarkan tujuan penelitian tersebut, maka penelitian ini termasuk jenis penelitian penjelasan (*explanatory reseach*), yang akan menjelaskan hubungan kausal antara variabel harga, lokasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti (Ferdinand, 2006). Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan pelanggan dari cuci motor Podo Seneng Jember.

Sampel adalah subset dari populasi, terdiri dari beberapa anggota populasi (Ferdinand, 2006). Dalam menentukan sampel diperlukan Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *purposive sampling*. Arikunto (2002) menyatakan bahwa "*Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Maksudnya, peneliti menentukan sendiri sampel yang diambil karena ada pertimbangan tertentu. Jadi, sampel diambil tidak secara acak, tetapi ditentukan sendiri oleh peneliti. Sampel penelitian ini adalah seluruh pelanggan cuci motor Podo Seneng Jember tahun 2015.

Penentuan jumlah sampel penelitian ialah menggunakan rumus Slovin :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana

n = ukuran/jumlah sampel

N = populasi

e = toleransi kesalahan dalam menetapkan sampel 10% atau 0,10

Penelitian ini jumlah populasi yang diambil dari jumlah pelanggan cuci motor Podo Seneng Jember menurut data pelanggan pada tahun 2015, yaitu sebanyak 25.839 pelanggan, maka :

$$n = \frac{25.839}{1 + 25.839(0,1)^2} = 99,99$$

hasil perhitungan tersebut jumlah sampel yang dihasilkan adalah 99,99 responden maka dibulatkan menjadi 100 responden.

Alat analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Analisis Regresi Linier Berganda

Digunakan untuk mengukur intensitas hubungan antara variabel terikat (Y) dengan beberapa variabel bebas (X), maka jenis analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda (Ghozali, 2013). Dalam penelitian ini sebagai variabel bebasnya adalah harga (X1), lokasi (X2), kualitas layanan (X3) dan sebagai variabel terikatnya adalah kepuasan pelanggan(Y).

b. Uji t

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen. Adapun ketentuan penerimaan atau penolakan apabila angka signifikan di bawah atau sama dengan 0,05 maka H alternatif diterima dan H0 ditolak. Pengujian hipotesis juga dapat menggunakan perbandingan antara t hitung dengan t tabel (Ghozali, 2013).

c. Uji F

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat (Ghozali, 2013).

7. Hasil Dan Pembahasan

a. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi digunakan untuk menguji hipotesis tentang pengaruh secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat. Berdasarkan estimasi regresi linier berganda dengan program IBM SPSS versi 20,0 diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 7.1 Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients	Unstandardized	Sig.
	B	Std. Error	
(Constant)	3.919	1.645	.019
Harga	.424	.091	.000
Lokasi	.232	.108	.034
Kualitas Layanan	.198	.104	.061

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2016

Berdasarkan hasil analisis data pada table 7.1 maka persamaan regresi linier berganda yang diperoleh adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y \text{ (Kepuasan Pelanggan)} = 3,919 + 0,424 \text{ Harga} + 0,232 \text{ Lokasi} + 0,198 \text{ Kualitas Layanan} + e$$

Keterangan :

Y : Variabel dependen (Kepuasan Pelanggan)

a : Konstanta

X1 : Harga

X2 : Lokasi

X3 : Kualitas Layanan

b1-b3 : Koefisien regresi

e : Varians peganggu, diasumsikan 0

Berdasarkan persamaan regresi linier berganda diatas, maka dapat diartikan bahwa harga mempunyai arah yang positif, hal ini dapat disimpulkan bahwa, jika harga meningkat maka kepuasan pelanggan akan meningkat. Sedangkan lokasi juga mempunyai arah yang positif, hal ini dapat disimpulkan bahwa, jika lokasi meningkat maka kepuasan pelanggan akan meningkat. Dan kualitas layanan juga mempunyai arah yang sama seperti harga dan lokasi yaitu arah yang positif, hal ini dapat disimpulkan bahwa, jika kualitas layanan meningkat maka kepuasan pelanggan akan meningkat. Untuk e (Varians peganggu) merupakan nilai residu atau kemungkinan kesalahan dari model persamaan regresi, yang disebabkan karena adanya kemungkinan variabel lainnya yang dapat mempengaruhi variabel Y tetapi tidak dimasukkan kedalam model persamaan.

Kesimpulan dari persamaan regresi diatas menunjukkan bahwa variabel kepuasan pelanggan (Y) dipengaruhi oleh variabel harga (X1), lokasi (X2), dan variabel kualitas layanan (X3). Dan diketahui besarnya variabel harga yaitu sebesar 0,424, variabel lokasi sebesar 0,232, kualitas layanan sebesar 0,198, dan ada pengaruh variabel lain namun tidak dimasukkan kedalam model persamaan. Serta terdapat pengaruh secara linier antara variabel bebas (Harga, Lokasi dan Kualitas Layanan) terhadap variabel terikat (Kepuasan Pelanggan) sehingga hasil analisis menunjukkan Harga, Lokasi dan Kualitas menunjukkan tanda yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan artinya kemampuan Cuci Motor Podo Seneng Jember untuk menutupi kewajiban dan kebutuhan jangka pendek mempengaruhi kepuasan pelanggan.

b. Uji t

Menurut Ghozali (2013:99) Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/indipenden secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Uji t juga digunakan untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas harga (X1), lokasi (X2) dan kualitas layanan (X3), secara parsial berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan (Y), dengan cara membandingkan antara *t hitung* dan *t tabel*.

Tabel 7.2 Hasil Uji t

Model	<i>t hitung</i>	<i>t tabel</i>	Sig.
(Constant)	2,382	1,290	.019
X1	4,652	1,290	.000
X2	2,152	1,290	.034
X3	1,898	1,290	.061

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2016

Hasil perhitungan uji t dengan menggunakan program *SPSS for windows ver 20* dapat dilihat pada tabel 7.2. Berdasarkan table tersebut dapat diketahui besarnya pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat sebagai berikut :

- a. Pengaruh variabel harga (X1) terhadap tingkat kepuasan pelanggan (Y)
Untuk variabel harga (X1) pada nilai *t hitung* sebesar 4,652 dan nilai *t tabel* sebesar 1,290. Nilai tersebut menunjukkan *t hitung* lebih besar dari *t tabel* dan nilai signifikansi 0,000 dan lebih kecil dari 0,10. jadi H_0 ditolak, sehingga harga (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). maka dapat disimpulkan bahwa jika harga yang ditawarkan cukup baik maka kepuasan pelanggan akan mengalami peningkatan.
- b. Pengaruh variabel lokasi (X2) terhadap tingkat kepuasan pelanggan (Y)
Untuk variabel lokasi (X2) pada nilai *t hitung* sebesar 2,152 dan nilai *t tabel* sebesar 1,290. Nilai tersebut menunjukkan *t hitung* lebih besar dari *t tabel* dan nilai signifikansi 0,034 dan lebih kecil dari 0,10. jadi H_0 ditolak, sehingga lokasi (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). maka dapat disimpulkan bahwa jika variabel lokasi mengalami peningkatan maka kepuasan pelanggan akan juga mengalami peningkatan.
- c. Pengaruh variabel kualitas layanan (X3) terhadap tingkat kepuasan pelanggan (Y)
Untuk variabel kualitas layanan (X3) pada nilai *t hitung* sebesar 1,898 dan nilai *t tabel* sebesar 1,290. Nilai tersebut menunjukkan *t hitung* lebih besar dari *t tabel* dan nilai signifikansi 0,061 dan lebih kecil dari 0,10. jadi H_0 ditolak, sehingga kualitas layanan (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). maka dapat disimpulkan bahwa jika variabel kualitas layanan mengalami peningkatan maka kepuasan pelanggan akan juga mengalami peningkatan.

c. Uji F

Menurut Ghozali (2013:98) uji statistik f pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independent atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat.

Uji ini dilakukan dengan membandingkan signifikansi F_{hitung} dengan ketentuan:

- jika $f_{hitung} \leq f_{tabel}$ pada $\alpha 0,10$, maka H_4 ditolak dan
- jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ pada $\alpha 0.10$, maka H_4 diterima.

Maka dapat diperoleh $Df1 = k-1$ maka $Df1=4-1=3$ dan $Df2=n-k$ maka $Df2 = 100-4=96$. Berdasarkan uji f pada $\alpha = 10\%$, $n=96$, $k=3$, maka F_{tabel} dapat diketahui f_{hitung} dan f_{tabel} sebagai berikut

Tabel 7.3 Hasil Uji f

<i>f hitung</i>	<i>f tabel</i>	<i>Sig.</i>
41,386	2,14	0,000 ^b

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2016

Dari tabel 7.3 diatas diperoleh f hitung sebesar $41,386 > f_{tabel} 2,14$ dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,10$.

d. Pembahasan

Secara umum penelitian ini menunjukkan hasil yang cukup memuaskan. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa harga, lokasi dan kualitas layanan yang diberikan oleh Cuci Motor Podo Seneng Jember secara umum sudah baik. Hal ini dapat ditunjukkan dari banyaknya tanggapan kepuasan pelanggan yang tinggi dari responden terhadap kondisi dari masing-masing variabel penelitian. Dari hasil tersebut selanjutnya diperoleh bahwa variabel harga, lokasi dan kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dikarenakan bahwa dengan pemberian harga, lokasi dan kualitas layanan yang baik dan berkualitas, maka hal tersebut akan menciptakan kepuasan dalam diri pelanggan.

1. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan bahwa nilai koefisien variabel Harga sebesar 0,424 dengan arah positif dan hasil pengujian hipotesis telah membuktikan pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan memiliki nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu sebesar $4,652 > 1,290$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,10$ maka H_0 ditolak, yang berarti hasil analisis menunjukkan bahwa harga mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Cuci Motor Podo Seneng Jember.

Hal ini menunjukkan kemampuan Cuci Motor Podo Seneng Jember dalam memenuhi kewajiban jangka pendek perusahaan dengan harga yang dimiliki cukup maksimal dalam mendukung upaya Cuci Motor Podo Seneng Jember menciptakan kepuasan pelanggan yang cukup tinggi. Hasil analisis tersebut sesuai dengan yang dikemukakan Prasetio (2012) menyatakan bahwa ada pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, dan Ardhana (2010) menyatakan bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga ada pengaruh signifikan mengindikasikan bahwa Cuci Motor Podo Seneng Jember memiliki

kemampuan dalam menentukan harga yang cukup terjangkau sehingga mampu memuaskan para pelanggannya.

2. Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan bahwa nilai koefisien variabel Lokasi sebesar 0,232 dengan arah positif dan hasil pengujian hipotesis telah membuktikan pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan memiliki nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu sebesar $2,152 > 1,290$ dan nilai signifikan $0,034 < 0,10$ maka H_0 ditolak, yang berarti hasil analisis menunjukkan bahwa lokasi mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Cuci Motor Podo Seneng Jember.

Kondisi tersebut membuktikan semakin baik lokasi dan keamanan disekitar terjamin yang dimiliki Cuci Motor Podo Seneng Jember maka secara langsung akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Hasil analisis tersebut sesuai dengan yang dikemukakan Wulandari (2013) menyatakan bahwa lokasi secara persial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan Ardhana (2010) menyatakan bahwa Lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan bahwa nilai koefisien variabel kualitas layanan sebesar 0,198 dengan arah positif dan hasil pengujian hipotesis telah membuktikan pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan memiliki nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu sebesar $1,898 > 1,290$ dan nilai signifikan $0,061 < 0,10$ maka H_0 ditolak, yang berarti hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Cuci Motor Podo Seneng Jember.

Kondisi tersebut membuktikan semakin baik kualitas layanan yang dimiliki maka secara langsung akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Hasil analisis tersebut sesuai dengan yang dikemukakan hardiyati (2010) menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, Ardhana (2010) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, Prasetyo (2012) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, Qomariah (2012) menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dan Wulandari (2013) menyatakan bahwa kualitas pelayanan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

8. Kesimpulan dan Saran

a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka hipotesis dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara harga, lokasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada Cuci Motor Podo Seneng Jember dapat diterima atau terbukti dalam penelitian ini, hal tersebut berdasarkan:

- 1) Variabel harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Semakin besar hasil presentase yang dihasilkan oleh Cuci Motor Podo Seneng Jember, maka kepuasan pelanggan akan mengalami peningkatan. Hal ini disebabkan karena oleh Cuci Motor Podo Seneng Jember lebih

- banyak meningkatkan harga, lokasi dan kualitas layanan yang semakin baik untuk memuaskan para pelanggannya.
- 2) Variabel lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik lokasi yang dimiliki oleh Cuci Motor Podo Seneng Jember akan meningkatkan kepuasan pelanggan.
 - 3) Variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan menunjukkan peningkatan mampu diraih oleh Cuci Motor Podo Seneng Jember pada saat menjalankan operasinya atau usahanya. Pelayanan yang layak dibagikan kepada pelanggan salah satunya adalah kualitas layanan, sehingga dengan kualitas layanan yang tinggi dapat memberikan nilai tambah kepada pelanggan yang tercermin pada kualitas layanan yang ditawarkan oleh Cuci Motor Podo Seneng Jember.

b. Saran

Berdasarkan hasil-hasil yang didapat maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

- 1) Bagi Akademisi
Saran bagi akademis adalah penelitian ini merupakan kesempatan yang baik dalam dunia praktek sebenarnya.
- 2) Bagi Perusahaan
Sebagai input atau bahan masukan dan sumbangan pikiran dalam upaya peningkatan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga dapat dijadikan pertimbangan dalam pengembangan strategi yang berkualitas.
- 3) penelitian selanjutnya
Sebaiknya mempergunakan sampel yang lebih beragam, memperpanjang periode penelitian, dan juga dapat menambah variabel-variabel yang digunakan sehingga hasil yang diperoleh dapat lebih akurat, seperti kualitas produk, promosi, citra merek, fasilitas dan lain sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardhana, 2010, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Caesar Semarang”, *Jurnal Dipublikasikan*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam, 2006, Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, Badan penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hardiyanto, 2015, “Pengaruh Harga Dan Layanan Jasa Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Hotel Alam Indah Jember”, *Skripsi Tidak Dipublikasikan*, Universitas Merdeka, Malang.
- Hardiyati, 2010, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan Agrowisata Kebun The Pagilaran, Semarang”, *Jurnal Dipublikasikan*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Kotler, Philip., and Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. Jilid 2. Jakarta : PT. Indeks.
- Kotler dan Armstrong, 2008, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, 2005, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga.
- Latan H & Temalagi S, 2013. *Analisis Multivariate Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20.0*. Alfabeta, Bandung
- Lovelock, Christopher H dan Wright, Lauren K. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks.
- Marzuki, 2005, *Metodologi Riset*, Yogyakarta: Ekonis ia.
- Sugiyono, 2007, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- Prasetio, 2012, “Pengaruh Kualitas pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Tiki Cabang Semarang”, *Jurnal Dipublikasikan*, Universitas Negeri Semarang.
- Tjiptono, Fandy, 2007, *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2005, *Service, Quality and Satisfaction*, Yogyakarta: ANDI.
- Widiyanto, Ibnu, 2008, *Pointers: Metodologi Penelitian*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Wulandari, 2013, “Pengaruh Harga, Lokasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Kopikita Semarang”, *Jurnal Dipublikasikan*, Universitas Diponegoro, Semarang.

www.nuraisyah.net/2012/07/kepuasan-pelanggan.html?m=1

www.landasanteori.com/2015/07/pengertian-lokasi-definisi-tempat-dalam.html?m=1

www.teguhhadisantoso.com/6-indikator-kepuasan-konsumen-menurut-tjiptono/