

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Kemajuan dibidang perekonomian selama ini telah banyak membawa dampak yaitu berupa perkembangan yang cukup signifikan dalam bidang usaha perekonomian. Seiring dengan itu banyak bermunculan perusahaan dagang yang bergerak dibidang perdagangan eceran yang berbentuk toko, minimarket, pasar swalayan dan lain-lainnya. Dengan adanya bisnis retail di Indonesia , maka hal ini akan terjadi persaingan yang sengit antar pelaku bisnis. Ditambah lagi dengan banyaknya retail asing di Indonesia yang punya daya, merek dan dana yang “tak terbatas”. Oleh karenanya hal tersebut, maka retail di Indonesia perlu mewaspadai atau mempelajari berbagai tren yang mungkin akan terjadi pada dunia retail di masa depan.<sup>1</sup>

Kehidupan sehari-hari manusia telah diatur dalam pandangan ajaran Islam untuk mengatur seluruh kehidupan manusia termasuk dalam kaitannya pelaksanaan perekonomian dan bisnis. Dalam Islam setiap muslim diwajibkan untuk berusaha semaksimal mungkin untuk melaksanakan syariah (aturan) dalam setiap kehidupan termasuk didalamnya aturan usaha dan bisnis yang merupakan jalan dalam rangka mencari kehidupan sejahtera. Islam adalah agama sempurna yang memuat berbagai persoalan kehidupan yang termasuk kehidupan manusia, baik diungkapkan secara global maupun rinci, secara substantif ajaran Islam yang

---

<sup>1</sup> Rosa Lesmana, *Pengaruh Kelengkapan Produk Dan Penetapan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen ( Studi Kasus Pada Toko H. Uding Cisauk Tangerang)*, Vol 1 No.1, 2017, 1

diturunkan Allah SWT kepada para Rasulullah SAW terbagi menjadi tiga bagian yakni aqidah, syariah dan akhlak<sup>2</sup>.

Islam menghalalkan jual beli termasuk juga bisnis, namun bagaimana seharusnya seorang muslim berusaha dalam dunia bisnis agar mendapatkan berkah dari Allah SWT di dunia maupun di akhirat. Aturan bisnis Islam menjelaskan berbagai hal yang harus dilakukan oleh para pebisnis muslim, diharapkan bisnis tersebut akan maju dan berkembang pesat karena selalu mendapatkan berkah dari Allah SWT. Disetiap kegiatan bisnis bukan hanya untuk mencapai tujuan bisnis itu sendiri seperti mendapatkan keuntungan yang besar, melainkan ingin menumbuhkan kedisiplinan dan nilai kejujuran dalam praktisi bisnis. Jika setiap praktisi bisnis menerapkan kedisiplinan dan mempunyai nilai kejujuran yang baik maka nilai perusahaan di mata masyarakat luas akan baik. Semakin besarnya kesadaran etika dalam berbisnis, kebaikan dan kesuksesan serta kemajuan suatu bisnis tergantung pada kesungguhan dan ketekunan para pelaku bisnis tersebut<sup>3</sup>.

Selain harga, Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen adalah Kualitas Pelayanan. Kualitas Pelayanan adalah keseluruhan berbagai ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuan untuk memenuhi berbagai kebutuhan yang telah ditentukan. Sedangkan menurut Fandy Tjiptono adalah suatu sikap atau cara dalam melayani pelanggan supaya pelanggan

---

<sup>2</sup> Janwari, *Lembaga-lembaga Perekonomian Umat* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002), 17.

<sup>3</sup> Harahap, *Etika Bisnis dalam Perspektif Islam* (Jakarta: Salemba Empat, 2010), 37.

mendapatkan kepuasan yang meliputi kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan<sup>4</sup>.

Era globalisasi sekarang ini menuntut perusahaan atau penyedia jasa untuk meningkatkan pelayanan secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing. Perubahan teknologi dan arus informasi yang sangat cepat telah mendorong perusahaan untuk menghasilkan produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, sehingga konsumen merasa puas dengan apa yang telah mereka dapatkan dari penyedia jasa. Banyak cara yang dilakukan oleh perusahaan atau penyedia jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, salah satunya adalah memberi kesan atau citra yang baik dalam hal produk maupun pelayanan kepada konsumen.

Terciptanya Kepuasan Konsumen dapat menjadikan hubungan antara perusahaan atau penyedia jasa dengan konsumen menjadi harmonis, yang selanjutnya akan menciptakan loyalitas konsumen yang akhirnya menguntungkan bagi perusahaan. Keberlangsungan dan keberhasilan perusahaan jasa banyak bergantung pada pelayanan yang sesuai dengan lingkungan perusahaan, kemampuan yang dimiliki para petugas dalam memberikan pelayanan dan menjelaskan produk-produk yang ditawarkan<sup>5</sup>.

Kepuasan Konsumen adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen sampai mencapai batas maksimal rasa puas itu. Kepuasan Konsumen akan terwujud bilamana harga yang tertera pada suatu produk sesuai dengan kualitasnya dan memberikan manfaat,

---

<sup>4</sup> Philip Kotler & Fandy Tjiptono, *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia, Edisi Pertama* (Yogyakarta: Andi Offset, 2011), 95.

<sup>5</sup> Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), 28.

nilai yang lebih terhadap konsumen dan semua kebutuhannya terpenuhi dan mendapatkan pelayanan yang dirasa cukup baik<sup>6</sup>. Karena pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan Kepuasan Konsumen.

Salah satu bisnis yang menghadapi persaingan ketat ialah bisnis makanan, khususnya ayam geprek. Ayam geprek pada saat ini sangat sering dijumpai dimana-mana. Dengan mudahnya mendapatkan bahan pokok utama yaitu ayam, semua orang bisa berusaha membuka usaha dibidang makanan yaitu ayam geprek. Dengan banyaknya kedai ayam geprek saat ini, membuat masyarakat menjadi kritis dalam memilih tempat makan. Sifat tersebut bisa dilihat dari produk yang berkualitas, pelayanan yang memuaskan, harga yang terjangkau, dan menu yang lengkap yang terdapat dalam 1 kedai saja.

Disetiap kota dan kabupaten tentunya telah berdiri beberapa kedai ayam geprek, salah satunya di daerah Mojoroto, Kediri Kota, Jawa Timur. Berikut adalah daftar kedai ayam geprek yang berdekatan di daerah Mojoroto, Kediri Kota, Jawa Timur:

**Tabel 1.1**  
**Daftar Ayam Geprek di Mojoroto Kediri Kota**

No.	Nama Kedai	Alamat	Pelayanan
1.	Ayam Geprek Benu	Jl. Jaksa Agung Suprpto no 7, Mojoroto, Kec. Mojoroto, Kediri, Jawa Timur 64112	1. Kenyamanan tempat penyedia pelayanan. 2. Pelayanannya sangat lama untuk menyediakan satu porsi makanan
2.	Ayam D'joeprek	Jl. Veteran No 50A, Mojoroto, Kec. Mojoroto, Kediri, Jawa Timur 64112	1. Kecermatan dalam melayani pelanggan. 2. Merespon dengan baik pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan.

<sup>6</sup> Bambang Hartono, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 34.

			<p>3. Perusahaan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan pelanggan.</p> <p>4. Pelaku usaha melayani dengan sopan santun dan ramah – tamah.</p>
3.	Ayam Geprek Nyah Dhe	Jl. Perum Candra Kirana, Blok Q No 11B, Kec. Mojoroto, Kediri, Jawa Timur 64114	<p>1. Mendahulukan kepentingan pelanggan.</p> <p>2. Pelayanannya sangat lama untuk menyediakan satu porsi makanan</p>

Sumber : Observasi Peneliti pada tanggal 9 Februari 2021

Dari tabel 1.1 diatas, terdapat 3 kedai ayam geprek terdapat Mojoroto, Kediri yang berdekatan yang tentunya menjadi saingan terdekat satu sama lain. Masing-masing kedai mempunyai menu-menu dan harga-harga yang bervariasi. Dalam penelitian ini, peneliti tertarik untuk meneliti Ayam D'Joeprek sebagai obyek Penelitian. Alasan peneliti tertarik untuk meneliti ayam D'Joeprek karena bisnis ini hanya sebuah outlet kecil yang tempatnya terbatas dan bergabung dengan mie Djoedes yang dibuka pertama kali sejak bulan Februari 2018. Meskipun tempat untuk makan ditempat kurang memadai di outlet ini, namun tidak membuat outlet ini sepi pembeli. Satu hari mencapai penjualan rata-rata 60 cup padahal dalam kondisi pandemi seperti sekarang.

Sedangkan di ayam geprek Benu, pelayanannya sangat lama untuk menyediakan satu porsi makanan. Sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mengantre di ayam geprek Benu. Begitu pula dengan ayam geprek Nyah Dhe, membutuhkan waktu yang cukup lama. Sehingga kurang nyaman jika harus menunggu lama. Sedangkan pada ayam D'joeprek, pelayanannya memuaskan. Tidak perlu menunggu waktu yang lama untuk menunggu pesanan yang kita pesan. Sehingga tidak bosan untuk menunggu sebuah pesanan.

**Tabel 1.2**  
**Data Penjualan di Outlet D'Joepek Tahun 2020**

No.	Bulan	Penjualan
1.	Januari	Rp. 112.530.000,-
2.	Februari	Rp. 111.012.000,-
3.	Maret	Rp. 113.576.000,-
4.	April	Rp. 114,880.000,-
5.	Mei	Rp. 113.254.000,-
6.	Juni	Rp. 114.100.000,-
7.	Juli	Rp. 115.162.000,-
8.	Agustus	Rp. 117.020.000,-
9.	September	Rp. 118.346.000,-
10.	Oktober	Rp. 118.938.000,-
11.	November	Rp. 119.900.000,-
12.	Desember	Rp. 120.622.000,-

Sumber: Outlet D'Joepek Jalan Veteran.

Pada tabel 1.2 diatas, menjelaskan data penjualan tahun 2020 di outlet D'Joepek Jalan Veteran. Penjualan makanan pada D'Joepek di jalan Veteran mengalami kenaikan. Meskipun tahun 2020 banyak pembatasan yang disebabkan pandemi, namun pelayanan jasa antar masi bisa digunakan sehingga tidak mempengaruhi dalam penjualan di outlet D'Joepek Jalan Veteran.

Kebanyakan pelanggan yang beli di outlet ini lebih suka dibawa pulang kembali atau menggunakan jasa pesan antar yang sering disebut *delivery order*. *Delivery order* merupakan salah satu program untuk menunjang citra bisnis dengan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Jasa layanan *delivery order* memiliki tugas untuk mengantarkan barang pesanan yang dipesan kepada konsumen.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> <http://jurnalekonomi.unisla.ac.id>

**Tabel 1.3**  
**Perkembangan Jumlah Pelanggan pada D'Joeprek Jalan Veteran Mojoroto Kediri Tahun 2020**

No.	Bulan	Jumlah Pelanggan
1.	Januari	600
2.	Februari	580
3.	Maret	510
4.	April	540
5.	Mei	525
6.	Juni	539
7.	Juli	552
8.	Agustus	626
9.	September	702
10.	Oktober	710
11.	November	750
12.	Desember	782
Jumlah		7.416

Sumber : Diambil dari data pemilik D'Joeprek Jalan Veteran Mojoroto Kediri

Tahun 2019

Berdasarkan tabel 1.3 menunjukkan jumlah pelanggan di D'Joeprek Jalan Veteran Mojoroto Kediri mengalami kenaikan dan penurunan. Jumlah pelanggan pada D'Joeprek Jalan Veteran Mojoroto Kediri tidak bisa selalu sama dan mengalami perubahan di setiap bulannya. Dalam hal ini, dapat diindikasikan bahwa produk ini mampu bersaing di pasar dengan produk perusahaan lain yang sejenis, walaupun produk D'Joeprek Jalan Veteran Mojoroto Kediri terbilang jarang, tetapi dari segi penjualan produk ini lebih banyak diminati dibandingkan dengan produk makanan berbahan dasar jamur.

Pelanggan di D'Joeprek Jalan Veteran Mojoroto Kediri lumayan banyak menandakan bahwa Kepuasan Konsumen pada produk ini termasuk dalam tingkatan yang baik. Salah satu aspek yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen tersebut terletak pada kualitas produk D'Joeprek Jalan Veteran Mojoroto Kediri.

Data yang kami peroleh dari menyebarkan angket atau kuisisioner kepada pelanggan mengenai alasan mereka sering untuk membeli produk dari D'Joeprek Jalan Veteran Mojoroto Kediri dan mereka hanya boleh memilih satu jawaban mengenai faktor yang paling berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Meskipun kebanyakan pembeli lebih suka membawa pulang pesannya, namun interaksi penjual dengan pembeli pun sangatlah akrab dan ramah. Selama observasi peneliti berada di outlet D'Joeprek, penjual sudah hafal menu pesanan yang biasanya di pesan oleh pembeli. Ada sebanyak 10 orang pembeli yang membeli makanan tanpa memilih menu lagi dan penjual mengetahui menu yang akan di beli oleh si konsumen.

Adapun yang menggunakan jasa pesan antar, penjual dan kurir pun terlihat sangatlah akrab. Meskipun pemesanan tidaklah selalu sama seperti pembeli yang langsung ke outlet sendiri, tapi dengan keakraban bisa menandakan kalau kurir tersebut sering memesan di outlet tersebut.

**Tabel 1.4**  
**Pembelian secara Langsung dan Memakai jasa Pesan Antar**

<b>No</b>	<b>Konsumen</b>	<b>Jumlah</b>
1	Datang Langsung	20
2.	Jasa Pesan Antar	15
<b>Total</b>		<b>35</b>

Sumber: Observasi Penliti tanggal 9 Februari 2021

Dari data tabel 1.4 diatas, dapat diketahui jika jumlah konsumen yang datang lebih dari 2 kali sehingga penjual pun hafal dengan menu yang biasanya dipesan. Meskipun melalui jasa pesan antar, harga yg ditawarkan masih sangat terjangkau meskipun berbeda sedikit dengan harga asli dari outlet. Oleh sebab itu, pelanggan tidak mempermasalahkan harga pesan antar sedikit beda dengan harga



outlet dan tetap mememesannya sehingga Kualitas Pelayanan terhadap pelanggan yang bertempat tinggal tidak dekat atau yang malas pergi ke outlet pun bisa dengan mudah tanpa berpikir kemahalan lagi meskipun harga tersebut belum termasuk harga ongkos kirim. Ongkos kirim merupakan biaya jasa pengiriman yang digunakan untuk melihat jarak penjual dengan pembeli dan berat barang yang dibawa. Ongkos kirim bisa ditanggung oleh penjual ataupun pembeli tergantung kesepakatan atau ada promosi.<sup>8</sup>

**Tabel 1.5**  
**Faktor Kepuasan Konsumen Ayam D'Joepek**

<b>No</b>	<b>Alasan Pembelian</b>	<b>Jumlah</b>
1	Lokasi	6
2.	Kualitas Produk	7
3.	Kualitas Pelayanan	11
4.	Harga	9
5.	Promosi	2
<b>Total</b>		<b>35</b>

Sumber: Hasil Observasi Peneliti 9 Februari 2021

Pada tabel 1.5 diatas, dapat diketahui faktor kepuasan pelanggan di Ayam D'Joepek berdasarkan Lokasi sebanyak 6 orang, kualitas produk sebanyak 7 orang, kualitas pelayanan sebanyak 11 orang, harga sebanyak 9 orang, dan promosi sebanyak 2 orang. Dengan demikian, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap harga dan pelayanan terhadap pelanggan dari Ayam D'Joepek untuk mengetahui seberapa besar pengaruhnya pada Kepuasan Konsumen. Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus di Outlet D'Joepek Jl. Veteran Mojoroto Kediri)".

---

<sup>8</sup> <https://glosarium.org/arti-ongkir-di-komputer/>

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dari konteks penelitian yang telah di sampaikan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan di D'joepek Jalan Veteran Mojoroto Kediri?
2. Bagaimana Kepuasan Konsumen di D'joepek Jalan Veteran Mojoroto Kediri?
3. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di D'joepek Jalan Veteran Mojoroto Kediri?

## **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan fokus penelitian yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan di D'joepek Jalan Veteran Mojoroto Kediri?
2. Untuk mengetahui Kepuasan Konsumen di D'joepek Jalan Veteran Mojoroto Kediri?
3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di D'joepek Jalan Veteran Mojoroto Kediri.

## **E. Kegunaan penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik dari segi teoritis maupun praktisnya. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan serta wawasan peneliti khususnya yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.
- b. Bagi akademisi dapat memberikan manfaat dalam hal pengembangan ilmu ekonomi, melalui pendekatan dan cakupan variabel yang digunakan, terutama hal-hal yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan mampu mendukung penelitian selanjutnya dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi D'Joepek Jalan Veteran Mojoroto Kediri

Bagi D'Joepek Jalan Veteran Mojoroto Kediri, sebagai masukan untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan sebagai pengukuran dalam persepsi publik.

- b. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan agar peneliti dapat memahami akan pentingnya pengaruh Kualitas Pelayanan untuk diterapkan didalam dunia usaha atau perusahaan.

- c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini akan membantu masyarakat dalam melakukan suatu penilaian mengenai Kualitas Pelayanan sehingga akan lebih meyakinkan Kepuasan Konsumen pada D'Joepek Jalan Veteran Mojoroto Kediri.

## **G. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini, yaitu:

1.  $H_0$  : Tidak Ada Pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen D'joepek Jalan Veteran Mojoroto Kediri
2.  $H_a$  : Ada Pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen D'joepek Jalan Veteran Mojoroto Kediri.

## **H. Telaah Pustaka**

1. Annisa Susanti , *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) (Studi pada PDAM Unit Sugio Kabupaten Lamongan)*. Hasil dari penelitian oleh Annisa Susanti menunjukkan: 1) hasil pengujian variabel Kualitas Pelayanan (X) memiliki nilai mean 42,77 dan standar deviasi 4,136 dengan kategori cukup baik. 2) hasil pengujian variabel kepuasan pelanggan (Y) memiliki nilai mean 41,20 dan standar deviasi 3,207. Variabel kepuasan pelanggan termasuk dalam kategori cukup baik. 3) t-tabel 1,988 dan nilai sig 0,00 < 0,05 artinya variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh sangat parsial terhadap kepuasan pelanggan. Adapun persamaan peneliti dengan skripsi di atas sama-sama menggunakan metode kuantitatif Y-nya sama yaitu Kepuasan Konsumen. Perbedaanya terletak pada variabel X yaitu Kualitas Pelayanan sedangkan peneliti menggunakan variabel X kualitas produk serta peneliti terdahulu mengambil

objek pada PDAM unit Sugio Kabupaten Lamongan sedangkan peneliti berada di D'joeprek Jalan Veteran Mojoroto Kediri.

2. “Pengaruh Harga, Fasilitas, Pelayanan, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Di Kabupaten Bulukumba.”<sup>9</sup> Berdasarkan hasil penelitian tersebut, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada rumah makan di kabupaten Bulukumba. Berdasarkan uji-t, variabel fasilitas, variabel pelayanan, dan variabel lokasi diperoleh nilai signifikan dan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen di rumah makan di kabupaten Bulukumba. Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan sekarang: pada penelitian ini sama-sama mencari pengaruh Kualitas Pelayanan menjadi penentu Kepuasan Konsumen. Perbedaan penelitian ini dengan sebelumnya adalah jika penelitian ini hanya menggunakan variabel pelayanan, pada penelitian terdahulu ditambahkan variabel harga, fasilitas, dan lokasi sebagai penentu kepuasan pelanggan.
3. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Istana Hot Plate Medan.”<sup>10</sup> Dari hasil data yang diperoleh, Kualitas Pelayanan, dan harga berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada rumah makan Istana Hot Plate Medan. Namun lokasi ternyata tidak berpengaruh dalam Kepuasan Konsumen tersebut, yang artinya lokasi yang strategis tidak selamanya membuat

---

<sup>9</sup> Hidayah Nurul, *Pengaruh Harga, Fasilitas, Pelayanan, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Di Kabupaten Bulukumba*, 2019.

<sup>10</sup> Lina Sari Situmeang, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Istana Hot Plate Medan*, 2017

konsumen merasa puas. Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan sekarang: pada penelitian ini sama-sama mencari pengaruh Kualitas Pelayanan menjadi penentu Kepuasan Konsumen. Bedanya dengan penelitian ini adalah studi kasusnya pada Rumah Makan Hot Plate Medan dan variabelnya ditambah harga dan lokasi.

4. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Warung Makan Taman Singosari)”<sup>11</sup>  
Melalui uji t, Kualitas Pelayanan produk mempengaruhi kepuasan pelanggan secara parsial, namun harga tidak berpengaruh. Melalui uji F, diketahui variabel kualitas layanan, kualitas produk, dan harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan sekarang, pada penelitian ini sama-sama mencari pengaruh Kualitas Pelayanan menjadi penentu Kepuasan Konsumen. Perbedaan penelitian ini dengan sebelumnya adalah jika penelitian ini hanya menggunakan variable pelayanan, pada penelitian terdahulu ditambahkan variable harga dan kualitas produk sebagai penentu kepuasan pelanggan.
5. “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Klinik Erha Skin Cirebon)”<sup>12</sup> Hasil analisis dari variabel harga dan Kualitas Pelayanan menunjukkan, jika harga terjangkau maka Kepuasan Konsumen meningkat dan Kualitas Pelayanan yang semakin baik juga membuat Kepuasan Konsumen ikut meningkat. Dan hasil uji regresi, harga

---

<sup>11</sup> Rayi Endah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Warung Makan Taman Singosari)*, 2008.

<sup>12</sup> Indah Ayu Lestari, *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Klinik Erha Skin Cirebon)*, 2015.

dan Kualitas Pelayanan bersama-sama mempengaruhi Kepuasan Konsumen di klinik Erha Skin Cirebon. Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan sekarang, pada penelitian ini sama-sama mencari pengaruh Kualitas Pelayanan menjadi penentu Kepuasan Konsumen. Perbedaan penelitian ini dengan sebelumnya adalah jika penelitian ini hanya menggunakan variable Kualitas Pelayanan. Dan pada penelitian terdahulu ditambahkan variable harga sebagai penentu Kepuasan Konsumen.