

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN POTONGAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. SAYAP MAS UTAMA CABANG SIBULUAN KABUPATEN TAPANULI TENGAH

Nadra Fauziah Pasaribu<sup>1</sup>, Zafril Abdi Nasution<sup>2</sup>, Indra Setiawan Hutabarat<sup>3</sup>  
[nadrafauziah42@gmail.com](mailto:nadrafauziah42@gmail.com)<sup>1</sup>, [zafrilabdi64@email.com](mailto:zafrilabdi64@email.com)<sup>2</sup>, [indrahtb201@gmail.com](mailto:indrahtb201@gmail.com)<sup>3</sup>  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Al Washliyah

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Potongan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Sayap Mas Utama Cabang Sibuluan Kabupaten Tapanuli Tengah. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan yang ada pada PT. Sayap Mas Utama Cabang Sibuluan Kabupaten Tapanuli Tengah dengan penyebaran kuesioner berjumlah 47 pelanggan. Hasil penelitian diketahui bahwa koefisien korelasi diperoleh hasil terdapat hubungan yang kuat antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan 0,695 dan Potongan Harga dengan Kepuasan Pelanggan sebesar 0,671 dikategorikan kuat. Berdasarkan analisis Koefisien Determinasi yang diperoleh sebesar 0,587 hal ini berarti bahwa yang terjadi pada variasi variabel terikat Kinerja Kerja 58,7% ditentukan oleh variabel bebas Kualitas Pelayanan dan Potongan Harga secara serempak dan sisanya sebesar 41,3% ditentukan oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Dari hasil uji t pada penelitian diketahui bahwa nilai t hitung Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) sebesar 4,134 > t tabel 2,01537 dan Potongan Harga ( $X_2$ ) sebesar 3,676 > t tabel 2,01537, maka hipotesis menyatakan Kualitas Pelayanan dan Lokais secara parsial atau individu berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Sayap Mas Utama Cabang Sibuluan Kabupaten Tapanuli Tengah, terbukti dan dapat diterima. Sedangkan dari hasil uji F diketahui Nilai F hitung 3,630 > F tabel 3,21 dan signifikansi 0,000 < 0,05 sehingga hipotesis yang menyatakan Kualitas Pelayanan dan Potongan Harga berpengaruh signifikan secara bersama atau simultan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Sayap Mas Utama Cabang Sibuluan Kabupaten Tapanuli Tengah, terbukti dan dapat diterima.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Potongan Harga, Dan Kepuasan Pelanggan.

### PENDAHULUAN

Perkembangan dunia bisnis yang semakin pesat telah menyebabkan intensitas persaingan yang semakin ketat, baik pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa maupun nonjasa. Setiap perusahaan berupaya untuk mempertahankan eksistensinya sekaligus memperoleh keuntungan optimal. Kebutuhan yang semakin beragam tersebut menuntut perusahaan untuk mampu memenuhinya sesuai dengan keinginan. Persaingan yang semakin tajam, mengharuskan setiap pelaku bisnis untuk bergerak lebih cepat dan tepat dalam menarik serta mempertahankan pelanggan. Dalam konteks ini, penerapan konsep pemasaran menjadi sangat penting. Perusahaan dituntut untuk mencermati perilaku konsumen serta faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pembelian dalam setiap strategi pemasaran yang dilakukan. Hal tersebut disebabkan karena salah satu cara untuk mencapai tujuan bisnis adalah dengan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen atau pasar sasaran, serta memberikan tingkat kepuasan yang diharapkan secara efisien dibandingkan dengan para pesaing.

Untuk menjalankan usaha, pemilik usaha harus dapat menentukan strategi apa yang harus dipakai agar dapat menciptakan kepuasan dari pelanggan, karena kepuasan pelanggan akan dapat terbentuk jika pemasaran dapat memberikan pelayanan yang

berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen sangat didukung melalui upaya membangun komunikasi kepada pelanggan dengan strategi pemasaran, serta melakukan inovasi untuk varians-variens baru pada suatu produk. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara hasil produk yang diperkirakan terhadap hasil yang diharapkan. Jika kinerja di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas/senang.

Faktor yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan dan Potongan Harga. Faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan terhadap sebuah PT. Sayap Mas Utama Cabang Sibuluan Kabupaten Tapanuli Tengah adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan pelaku usaha. Dengan demikian pelaku usaha dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan meminimalkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas pelanggan kepada pelaku usaha yang memberikan kualitas memuaskan.

Persaingan bisnis sekarang ini, pelayanan merupakan hal yang paling penting bagi perusahaan untuk strategi diferensiasi ketika mereka menjual produk yang sama. Kualitas pelayanan merupakan keunggulan dari setiap jasa pelayanan yang diperoleh dari pelayanan yang didapatkan sebelumnya. Apabila pelayanan yang diberikan melampaui harapan pelanggan maka kualitas pelayanan yang diberikan akan mendapatkan persepsi yang ideal dari para penerima pelayanan.

Persaingan antara dunia bisnis menyebabkan masing-masing pengusaha berusaha memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pelanggannya. Dengan adanya pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan keputusan kepuasan bagi para pelanggannya. Setelah pelanggan merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, pelanggan akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Pada dasarnya tujuan dari perusahaan adalah untuk memberikan kepuasan kepada para pelanggan melalui pelayanan yang baik serta keramah-tamahan, sehingga akan terjalin hubungan yang baik antara pihak pelanggan.

Apabila pelanggan benar-benar merasa puas, mereka akan membeli ulang serta memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Pelanggan pada zaman sekarang adalah pelanggan yang kritis yang sangat berhati-hati dalam membelanjakan uang. Mereka mempertimbangkan banyak faktor untuk memilih sebuah produk atau jasa. Fasilitas menjadi salah satu pertimbangan pelanggan dalam menentukan pilihan.

Oleh sebab itu perusahaan harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena saat ini semakin disadari bahwa pelayanan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan. Sedangkan pada PT. Sayap Mas Utama Cabang Sibuluan Kabupaten Tapanuli Tengah bahwa masih kurangnya kualitas pelayanan terhadap pelanggan.

Faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah potongan harga (*discount*). Potongan harga merupakan salah satu bentuk promosi penjualan yang sering digunakan perusahaan untuk menarik minat konsumen, meningkatkan volume penjualan, serta mempercepat perputaran barang. Menurut Kotler & Armstrong (2018), potongan harga dapat memberikan persepsi nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan

karena mereka merasa mendapatkan keuntungan ekonomis dari setiap pembelian. Selain kualitas pelayanan dan potongan harga, ada juga faktor lainnya yang memengaruhi kepuasan pelanggan seperti: Kualitas produk, biaya dan emosional.

PT. Sayap Mas Utama Cabang Sibuluan juga menerapkan strategi potongan harga, khususnya bagi pelanggan toko dan pengecer yang melakukan pembelian dalam jumlah besar. Strategi ini terbukti mampu menarik perhatian pelanggan dan meningkatkan volume penjualan. Namun demikian, terdapat risiko yang harus dihadapi, yaitu munculnya efek ketergantungan pelanggan terhadap potongan harga. Pelanggan menjadi cenderung hanya membeli ketika ada potongan harga, sehingga ketika perusahaan tidak memberikan diskon, penjualan menurun secara signifikan. Kondisi ini menunjukkan bahwa potongan harga tidak selalu menjadi solusi jangka panjang jika tidak diimbangi dengan pelayanan yang baik.

Fenomena di lapangan menunjukkan adanya kontradiksi: sebagian pelanggan mengutamakan pelayanan yang cepat, ramah, dan tepat, sedangkan sebagian lainnya lebih menekankan pada harga yang murah melalui potongan harga. Dengan kata lain, baik kualitas pelayanan maupun potongan harga memiliki pengaruh penting terhadap kepuasan pelanggan. Namun, belum diketahui secara pasti sejauh mana kedua faktor tersebut berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Sayap Mas Utama Cabang Sibuluan Kabupaten Tapanuli Tengah.

Melihat kondisi tersebut, penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan potongan harga terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan ini menjadi penting dilakukan. Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai faktor dominan yang memengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga dapat dijadikan dasar pertimbangan dalam menyusun strategi pemasaran yang lebih efektif, menjaga loyalitas pelanggan, serta meningkatkan daya saing perusahaan di tengah ketatnya kompetisi bisnis distribusi.

Berdasarkan pengamatan awal penulis PT. Sayap Mas Utama Cabang Sibuluan Kabupaten Tapanuli Tengah adalah suatu perusahaan yang menjual jenis produk makanan dan produk lainnya. Kualitas pelayanan yang ada pada PT. Sayap Mas Utama Cabang Sibuluan Kabupaten Tapanuli Tengah masih kurang baik, karena masih ada karyawan yang kurang melayani pelanggan dengan sepenuhnya sehingga pelanggan merasa kurang puas dalam pelayanan toko. Potongan harga pada PT. Sayap Mas Utama Cabang Sibuluan Kabupaten Tapanuli Tengah kurang sepenuhnya diterapkan, sehingga pelanggan kurang membeli produk pada PT. Sayap Mas Utama Cabang Sibuluan Kabupaten Tapanuli Tengah.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Potongan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Sayap Mas Utama Cabang Sibuluan Kabupaten Tapanuli Tengah”.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kuantitatif diartikan sebagai “Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji” (Sugiyono, 2017:17).

Penelitian kuantitatif ini dilakukan untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan dan Potongan Harga terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Sayap Mas Utama Cabang Sibuluan Kabupaten Tapanuli Tengah.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Uji Instrumen Penelitian

#### Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan, Potongan Harga dan Kepuasan Pelanggan

Hasil uji reliabilitas kuesioner variabel Kualitas Pelayanan, Potongan Harga dan Kepuasan Pelanggan dapat dilihat pada tabel berikut :

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	0,866	Reliabel
2	Potongan Harga	0,886	Reliabel
3	Kepuasan Pelanggan	0,905	Reliabel

Berdasarkan hasil uji coba uji reliabilitas instrumen penelitian pada table diatas diketahui bahwa nilai *Cronbach Alpha* masing-masing item pada masing-masing variabel Kualitas Pelayanan, Potongan Harga dan Kepuasan Pelanggan  $> 0,60$  dan dinyatakan reliabel.

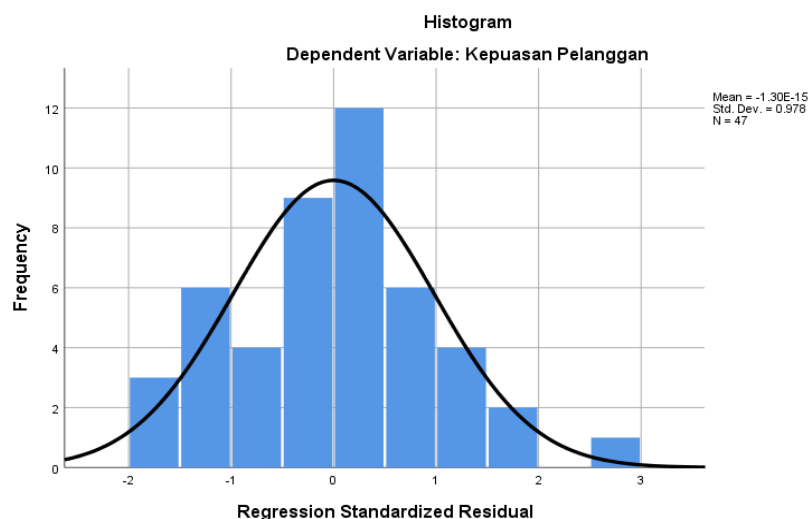
### 2. Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal, yakni distribusi data dengan bentuk lonceng. Data yang baik adalah data yang mempunyai pola seperti distribusi normal, yakni distribusi data tersebut tidak menceng ke kiri atau ke kanan. Uji normalitas dengan menggunakan pendekatan grafik dan pendekatan *Kolmogorv-Smirnov*.

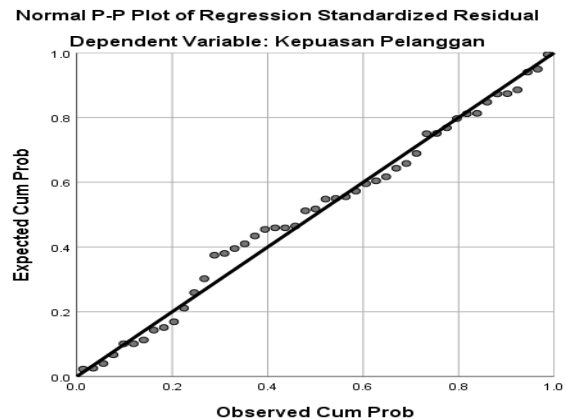
#### Analisis grafik

Hasil pengujian normalitas dapat dilihat sebagaimana pada gambar berikut :



Grafik Histogram Variabel Kualitas Pelayanan, Potongan Harga dan Kepuasan Pelanggan

Pada Gambar diatas terlihat variabel berdistribusi normal. Hal tersebut ditunjukkan oleh distribusi data yang tidak melenceng ke kiri atau ke kanan. Hasil dari analisis grafik *P-Plot* uji normalitas adalah dapat dilihat pada Gambar di bawah.



Grafik Normal P-P Plot Of Regression Standardized Residual

Pada gambar *P-P plot* menunjukkan bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa data yang diperoleh berdistribusi normal.

### Analisis Statistik

Salah satu uji statistik untuk menguji normalitas adalah uji statistik *Kolmogorov Smirnov* (K-S). Uji ini dilakukan dengan membuat hipotesis: Jika Probabilitas (Asymp. Sig) di bawah 0,05 maka  $H_a$  ditolak artinya data residual tidak berdistribusi normal, jika Probabilitas di atas 0,05 berarti data residual berdistribusi normal. Hasil uji *Kolmogorov Smirnov* dapat dilihat pada table berikut:

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		47
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.16095600
Most Extreme Differences	Absolute	.095
	Positive	.049
	Negative	-.095
Test Statistic		.095
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

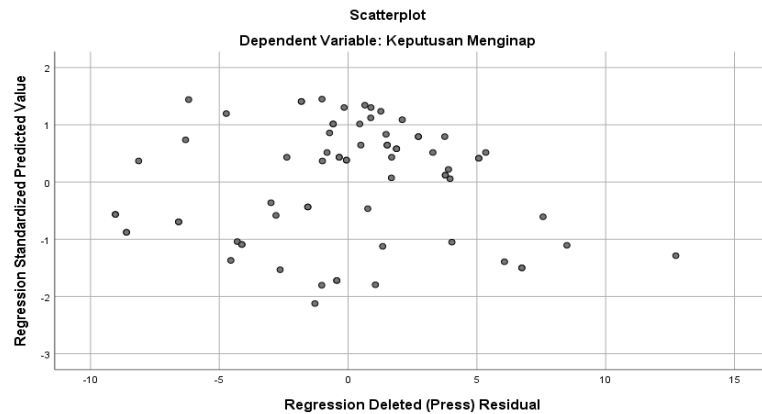
- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Hasil Penelitian, 2025 (SPSS26)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa Asymp. Sig sebesar 0,200 > Probabilitas 0,05 yang berarti kedua data variabel tersebut berdistribusi normal.

### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heteroskedastisitas.



*Hasil Uji Heteroskedastisitas*

Berdasarkan Gambar diatas di atas terlihat titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

### 1. Analisis Koefisien Korelasi

Untuk mengetahui apakah ada korelasi antara Kualitas Pelayanan (variabel X1) dan Potongan Harga (variabel X2) dengan Kepuasan Pelanggan (variabel Y), maka nilai-nilai dari tabel tersebut di atas dapat dimasukkan ke dalam Program SPSS V26, dengan hasil sebagaimana pada tabel berikut :

		<b>Correlations</b>		
		Kualitas Pelayanan	Potongan Harga	Kepuasan Pelanggan
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.546**	.695**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	47	47	47
Potongan Harga	Pearson Correlation	.546**	1	.671**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	47	47	47
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	.695**	.671**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	47	47	47

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Hasil Penelitian, 2025 (SPSS26)

Dari tabel tersebut di atas dapat diketahui bahwa terdapat hubungan yang sedang dan positif antara Kualitas Pelayanan (X1) dengan Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0,695 dan hubungan Potongan Harga (X2) dengan Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0,671. Untuk mengetahui tinggi rendahnya koefisien korelasi, maka dapat digunakan pedoman dari pendapat **Sugiyono (2017:250)** menyatakan sebagai berikut:

1. 0,00 s/d 0,19 = Korelasi sangat rendah
2. 0,20 s/d 0,39 = Korelasi rendah
3. 0,40 s/d 0,59 = Korelasi sedang
4. 0,60 s/d 0,79 = Korelasi kuat
5. 0,80 s/d 1,00 = Korelasi sangat kuat

Berdasarkan tabel tersebut di atas, maka koefisien korelasi yang ditemukan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan sebesar 0,695 termasuk kategori

kuat, sedangkan korelasi Potongan Harga dengan Kepuasan Pelanggan sebesar 0,671 dikategorikan kuat. Jadi terdapat hubungan kuat positif masing-masing antara Kualitas Pelayanan (X1) dan Potongan Harga (X2) dengan Kepuasan Pelanggan (Y) pada PT. Sayap Mas Utama Cabang Sibuluan Kabupaten Tapanuli Tengah.

## 2. Analisis Koefisien Determinasi

Selanjutnya untuk mengetahui besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan dan Potongan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Sayap Mas Utama Cabang Sibuluan Kabupaten Tapanuli Tengah dapat dilihat pada tabel berikut :

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.778 <sup>a</sup>	.605	.587	4.25447	2.357

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

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Hasil Penelitian, 2025 (SPSS26)

Dari perhitungan di atas dapat diperoleh koefisien determinasi sebesar 0,587 hal ini berarti bahwa yang terjadi pada variasi terikat Kepuasan Pelanggan (Variabel Y) 58,7% ditentukan oleh variabel bebas Kualitas Pelayanan (Variabel X1) dan Potongan Harga (Variabel X2) secara serempak dan sisanya sebesar 41,3% ditentukan oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

## 3. Analisis Regresi Linier Berganda

Selanjutnya untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara variabel X1, X2 dan Y, dilakukan dengan perhitungan regresi linier berganda sebagai berikut:  $Y = a +$

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.418	4.357		1.244	.220		
	Kualitas Pelayanan	.485	.117	.468	4.134	.000	.702	1.425
	Potongan Harga	.416	.113	.416	3.676	.001	.702	1.425

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

$b_1X_1 + b_2X_2$

Dari Tabel diatas di atas, diperoleh persamaan regresi  $Y = 5,418 + 0,485 X_1 + 0,416 X_2$ , hal ini dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta regresi sebesar 5,418 menunjukkan bahwa pada Kualitas Pelayanan, Potongan Harga, dengan kondisi konstan atau  $X = 0$ , maka Kepuasan Pelanggan pada PT. Sayap Mas Utama Cabang Sibuluan Kabupaten Tapanuli Tengah sebesar 5,418.
2. Kualitas Pelayanan (Variabel X1) koefisien regresinya sebesar 0,485, mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan (Variabel Y). Artinya apabila semakin naik Kualitas Pelayanan (Variabel X1) dengan asumsi variabel lain konstan, maka hal tersebut dapat meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada PT. Sayap Mas Utama Cabang Sibuluan Kabupaten Tapanuli Tengah.
3. Potongan Harga (Variabel X2) koefisien regresinya sebesar 0,416, mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan (Variabel Y).

Artinya apabila semakin naik Potongan Harga (Variabel X2) dengan asumsi variabel lain konstan, maka hal tersebut dapat meningkatkan Kepuasan Pelanggan PT. Sayap Mas Utama Cabang Sibuluan Kabupaten Tapanuli Tengah.

## Uji Hipotesis

### 1. Uji T (Uji Parsial)

Dalam Uji T (Uji Parsial) dilakukan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Potongan Harga secara individu atau parsial terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Sayap Mas Utama Cabang Sibuluan Kabupaten Tapanuli Tengah, sehingga hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	5.418	4.357		1.244	.220		
Kualitas Pelayanan	.485	.117	.468	4.134	.000	.702	1.425
Potongan Harga	.416	.113	.416	3.676	.001	.702	1.425

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan Tabel di atas, maka dapat dijelaskan masing-masing pengaruh Kualitas Pelayanan dan Potongan Harga secara individu atau parsial terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Sayap Mas Utama Cabang Sibuluan Kabupaten Tapanuli Tengah dan hasilnya adalah sebagai berikut:

#### Variabel Kualitas Pelayanan

Dari pengujian secara SPSS yaitu dengan melihat Probabilitas signifikansinya (P-value) = 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima sehingga dapat dikatakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Sayap Mas Utama Cabang Sibuluan Kabupaten Tapanuli Tengah, dengan demikian hipotesis yang diajukan terbukti dan dapat diterima kebenarannya.

#### Variabel Potongan Harga

Dari hasil pengujian secara SPSS yaitu dengan melihat Probabilitas signifikansinya (P-value) = 0,001 lebih kecil dari 5% maka sehingga dapat dikatakan bahwa variabel Potongan Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Sayap Mas Utama Cabang Sibuluan Kabupaten Tapanuli Tengah.

### 2. Uji F (Uji Anova)

Dalam Uji F (Uji Anova) dilakukan untuk mengetahui ataupun menjelaskan apakah Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Potongan Harga secara bersama atau simultan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Sayap Mas Utama Cabang Sibuluan Kabupaten Tapanuli Tengah, sehingga hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1217.449	2	608.724	33.630	.000 <sup>b</sup>
	Residual	796.424	44	18.101		
	Total	2013.872	46			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

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

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dijelaskan Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Potongan Harga secara bersama atau simultan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Sayap Mas Utama Cabang Sibuluan Kabupaten Tapanuli Tengah dan hasilnya adalah sebagai berikut:

Dari hasil pengujian secara SPSS yaitu dengan melihat Probabilitas signifikansinya (P-value) = 0,000 atau 0% lebih kecil dari 5% maka sehingga dapat dikatakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Potongan Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Sayap Mas Utama Cabang Sibuluan Kabupaten Tapanuli Tengah.

### **1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Sayap Mas Utama Cabang Sibuluan Kabupaten Tapanuli Tengah**

Menurut Indrasari (2019:61) “Kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut, dikatakan bahwa kualitas layanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan”.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Sayap Mas Utama Cabang Sibuluan Kabupaten Tapanuli Tengah yang telah dilakukan ternyata ada pengaruh yang signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Dengan uji T yang dilakukan memberikan hasil bahwa nilai t hitung > t tabel ( $4,134 > 2,01537$ ) dengan tingkat signifikan 0,000 atau lebih kecil dari 5%, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti hipotesis yang diajukan Kualitas Pelayanan berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Sayap Mas Utama Cabang Sibuluan Kabupaten Tapanuli Tengah, dengan demikian hipotesis yang diajukan tersebut terbukti dan dapat diterima kebenarannya.

Bentuk Pemberian Kualitas Pelayanan yang berlangsung di PT. Sayap Mas Utama Cabang Sibuluan Kabupaten Tapanuli Tengah sudah tergolong baik. Kualitas Pelayanan pada PT. Sayap Mas Utama Cabang Sibuluan Kabupaten Tapanuli Tengah sedikit banyak akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya tentang tentang pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, yaitu Tussakdiah (2021) Kualitas Pelayanan dan Potongan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Giant Extra Alaya Samarinda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan potongan harga terhadap kepuasan konsumen pada konsumen Giant Extra Alaya Samarinda, dengan nilai signifikan (P) 0.000 dan Fhitung 101.175 dengan besar pengaruh 68.3%. Pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada konsumen Giant Extra Alaya terdapat pengaruh dengan nilai koefisien beta ( $\beta$ ) 0.806, serta nilai Thitung 12.634, Ttabel 1.985 dan (P) 0.000. Pada potongan harga terhadap konsumen pada konsumen Giant Extra Alaya Samarinda tidak terdapat pengaruh dengan nilai koefisien beta ( $\beta$ ) 0.046 serta nilai Thitung 0.717, Ttabel 1.985 dan nilai (P) 0.475.

### **2. Pengaruh Potongan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Sayap Mas Utama Cabang Sibuluan Kabupaten Tapanuli Tengah**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh Potongan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Sayap Mas Utama Cabang Sibuluan Kabupaten Tapanuli Tengah yang telah dilakukan ternyata ada pengaruh yang signifikan. Potongan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. Dengan uji T yang dilakukan memberikan hasil bahwa nilai t hitung > t tabel ( $3,676 > 2,01537$ ) dengan tingkat signifikan 0,001 atau lebih kecil dari 5%, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti hipotesis yang diajukan Potongan Harga berpengaruh terhadap Kepuasan

Pelanggan pada PT. Sayap Mas Utama Cabang Sibuluan Kabupaten Tapanuli Tengah, dengan demikian hipotesis yang diajukan tersebut terbukti dan dapat diterima kebenarannya.

Hasil penelitian pada PT. Sayap Mas Utama Cabang Sibuluan Kabupaten Tapanuli Tengah sesuai dengan hasil penelitian terdahulu yang bernama Tussakdiah (2021) Kualitas Pelayanan dan Potongan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Giant Extra Alaya Samarinda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan potongan harga terhadap kepuasan konsumen pada konsumen Giant Extra Alaya Samarinda, dengan nilai signifikan (P) 0.000 dan Fhitung 101.175 dengan besar pengaruh 68.3%. Pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada konsumen Giant Extra Alaya terdapat pengaruh dengan nilai koefisien beta ( $\beta$ ) 0.806, serta nilai Thitung 12.634, Ttabel 1.985 dan (P) 0.000. Pada potongan harga terhadap konsumen pada konsumen Giant Extra Alaya Samarinda tidak terdapat pengaruh dengan nilai koefisiensi beta ( $\beta$ ) 0.046 serta nilai Thitung 0.717, Ttabel 1.985 dan nilai (P) 0.475.

### **3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Potongan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Sayap Mas Utama Cabang Sibuluan Kabupaten Tapanuli Tengah**

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini yang menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (Variabel X1) dan Potongan Harga (Variabel X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Variabel Y). Hasil ini dapat dilihat dari nilai F tabel = 3,21 dan F hitung = 33,630. Karena F hitung > F tabel dengan signifikan  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti hipotesis yang diajukan Kualitas Pelayanan dan Potongan Harga berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Sayap Mas Utama Cabang Sibuluan Kabupaten Tapanuli Tengah, dengan demikian hipotesis yang diajukan tersebut terbukti dan dapat diterima kebenarannya.

Hasil penelitian pada PT. Sayap Mas Utama Cabang Sibuluan Kabupaten Tapanuli Tengah sesuai dengan hasil penelitian terdahulu yang bernama Ananda (2021) Pengaruh Potongan Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Go-Jek Pada Mahasiswa Univeristas Muhammadiyah Sumatera Utara Di Masa Pandemi Covid-19. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan Regresi Linear Berganda, Uji Asumsi Klasik, Uji t dan Uji F, dan Koefisien Determinasi. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan program software SPSS (versi 24.00). Secara parsial potongan harga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara parsial kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan potongan harga dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa Go-Jek pada mahasiswa universitas muhammadiyah sumatera utara di masa pandemi covid-19. Fhitung sebesar 52,668 sedangkan Ftabel diketahui sebesar 3,09. Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa tingkat signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

## **KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian ini dan berdasarkan hasil uraian pada bab sebelumnya, peneliti dapat memberikan kesimpulan dan saran sebagai berikut:

1. Hasil uji Validitas yang dilakukan menunjukkan nilai corrected item total correlation di atas nilai r kritis 0,30, yang berarti semua butir pertanyaan kedua

variabel tersebut dinyatakan valid sehingga memenuhi syarat sebagai alat ukur variabel Kualitas Pelayanan, Potongan Harga dan Kepuasan Pelanggan.

2. Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach Alpha yang diperoleh di atas 0,60, sehingga semua alat ukur yang digunakan dinyatakan reliabel dan memenuhi syarat yang diandalkan.
3. Berdasarkan koefisien korelasi diperoleh hasil terdapat hubungan antara Kualitas Pelayanan (X1) dengan Kepuasan Pelanggan sebesar 0,695 dan hubungan Potongan Harga dengan Kepuasan Pelanggan sebesar 0,671 maka koefisien korelasi yang ditemukan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan sebesar 0,695 termasuk kategori kuat, sedangkan korelasi Potongan Harga dengan Kepuasan Pelanggan sebesar 0,671 dikategorikan kuat. Jadi terdapat hubungan positif masing-masing antara Kualitas Pelayanan (X1), Potongan Harga (X2) dengan Kepuasan Pelanggan pada PT. Sayap Mas Utama Cabang Sibuluan Kabupaten Tapanuli Tengah.
4. Berdasarkan analisis Koefisien Determinasi yang diperoleh sebesar 0,587 hal ini berarti bahwa yang terjadi pada variasi variabel terikat Kepuasan Pelanggan (Variabel Y) 58,7% ditentukan oleh variabel bebas Kualitas Pelayanan (Variabel X1) dan Potongan Harga (Variabel X2) secara serempak dan sisanya sebesar 41,3% ditentukan oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.
5. Dari hasil pengujian hipotesis penelitian ini yang membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan (Variabel X1) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Variabel Y). Hasil ini dapat dilihat dari nilai  $t$  tabel = 2,01537 dan  $t$  hitung = 4,134. Karena  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel dengan signifikan  $0,000 < 0,05$ , maka hasil hipotesis ini dapat menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan (Variabel X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Variabel Y). Dengan demikian hasil hipotesis pertama (H1) yang menyatakan Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Sayap Mas Utama Cabang Sibuluan Kabupaten Tapanuli Tengah, terbukti dan dapat diterima.
6. Dari hasil pengujian hipotesis penelitian ini yang membuktikan bahwa Beban Kerja (Variabel X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Variabel Y). Hasil ini dapat dilihat dari nilai  $t$  tabel = 2,01537 dan  $t$  hitung = 3,676. Karena  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel dengan signifikan  $0,001 < 0,05$ , maka hasil hipotesis ini dapat menyatakan bahwa Potongan Harga (Variabel X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Variabel Y). Dengan demikian hasil hipotesis kedua (H2) yang menyatakan Ada Pengaruh Potongan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Sayap Mas Utama Cabang Sibuluan Kabupaten Tapanuli Tengah, terbukti dan dapat diterima.
7. Dari hasil pengujian hipotesis (F) penelitian ini yang membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan (Variabel X1) dan Potongan Harga (Variabel X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Variabel Y). Sehingga dapat dikatakan bahwa dengan Kualitas Pelayanan yang baik pada PT. Sayap Mas Utama Cabang Sibuluan Kabupaten Tapanuli Tengah, maka Kepuasan Pelanggan akan semakin meningkat. Hasil ini dapat dilihat dari nilai  $F$  tabel = 3,21 dan  $F$  hitung = 33,630. Karena  $F$  hitung  $>$   $F$  tabel dengan signifikan  $0,000 < 0,05$ , maka hasil hipotesis ini dapat menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan dan Potongan Harga berpengaruh signifikan secara bersama atau simultan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Sayap Mas Utama Cabang Sibuluan Kabupaten Tapanuli Tengah. Dengan demikian hasil hipotesis ketiga (H3) yang menyatakan Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan dan

Potongan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Sayap Mas Utama Cabang Sibuluan Kabupaten Tapanuli Tengah, terbukti dan dapat diterima.

### **Saran**

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan, diajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Pimpinan PT. Sayap Mas Utama Cabang Sibuluan Kabupaten Tapanuli Tengah, selalu memperhatikan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.
2. Dalam meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada PT. Sayap Mas Utama Cabang Sibuluan Kabupaten Tapanuli Tengah sebaiknya juga memberikan Kualitas Pelayanan yang baik dan memperhatikan Potongan Harga yang baik terhadap pelanggan PT. Sayap Mas Utama Cabang Sibuluan Kabupaten Tapanuli Tengah, sehingga dengan demikian Kepuasan Pelanggan juga akan meningkat.
3. Bagi peneliti selanjutnya, hendaknya untuk mengembangkan penelitian ini dengan cara menggunakan variabel dan indikator yang berbeda sehingga dapat diperoleh informasi yang lebih lengkap tentang faktor-faktor yang memengaruhi meningkatnya Kepuasan Pelanggan PT. Sayap Mas Utama Cabang Sibuluan Kabupaten Tapanuli Tengah.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Aini, Rosiatul. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pengguna Go-Food Di Kota Mataram*. Skripsi: Universitas Islam Negeri Mataram.
- Ananda Danu (2021) *Pengaruh Potongan Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Go-Jek Pada Mahasiswa Univeristas Muhammadiyah Sumatera Utara Di Masa Pandemi Covid-19*. Medan: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Ardiansyah, & Nurdin, H. (2020). **Pengaruh Electronic Word of Mouth dan Price Discount terhadap Keputusan Pembelian pada Marketplace Tokopedia di Masa Pandemi COVID-19**. Bandar Lampung: Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya. Diakses dari <https://repo.darmajaya.ac.id/7240/>
- Arikunto, Suharsimi. 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Azwar, Saifuddin. 2014. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Bailia, F.T., Jefry, dkk. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Potongan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung-warung Makan Lamongan di Kota Manado*. Universitas Sam Ratulangi Manado. ISSN 2303- 1174. Dipetik pada 19 Desember 2019, dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/5959>
- Basuki. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif: Konsep, Analisis, dan Aplikasi Statistik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Chandrarini, Grahita. 2017. *Metode Riset Akuntansi: Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Salemba Empat
- Fatihudin, Didin dan Firmansyah, Anang. 2019. *Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish
- Furchan, Arief. 2016. *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif*. Surabaya: Usaha Nasional
- Hanggita, Arrifa Tio. 2018. *Analisis Faktor Pemilihan Potongan Harga Usaha Jasa pada UMKM Di Kecamatan Paciran*. Vol 8 No 2
- Hidayat, Imron. 2021. *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Toko Hero Kesugihan Cilacap)*. Skripsi: Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali Cilacap
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press
- Irawan, H. 2021. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Ismanto, Juli. 2020. *Manajemen Pemasaran*. Universitas Pamulang
- Kotler, P., & Armstrong, G. 2018. **Principles of Marketing (17th ed.)**. Pearson Education, p.

- 321.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). **Marketing Management (15th ed.)**. Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2016. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2016. *Marketing Management*. London: Pearson Education
- Kuncoro, Mudrajad. 2015. *Mudah Memahami dan Menganalisis Indikator Ekonomi*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Mutiawati, Cut, dkk. 2019. *Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Jalan Raya*. Yogyakarta: Deepublish.
- Rahmawati, D., Putri, A., & Santoso, B. 2020. **Pengaruh Potongan Harga dan Bonus terhadap Keputusan Pembelian Produk**. *Jurnal Forbiswira*, 11(2), 40–50.
- Siahaan, Rinto. Mansur Tanjung. Sriayu Aritha Panggabean. 2023. *Pengaruh Penerapan Experiential Marketing terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Putra Ali Sentosa (PAS) Pondok Batu Kabupaten Tapanuli Tengah*. KOLONI: Jurnal Multidisiplin Ilmu, 2
- Sitompul, Martinus. Wawan Adriano. Yenni Sofiana Tambunan. Safriadi Pohan. 2023. *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Kerja terhadap Kinerja Guru pada SMP Negeri 2 Sibolga*. *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen (JUPIMAN) Vol.1, No.4*
- Situmorang, Syafrizal Helmi dan Muslich Lufti. 2014. *Analisis Data untuk Riset Manajemen dan Bisnis*. Medan: USU Press
- Sugiyono. 2017. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru
- Supranto, J. 2016. *Statistik Jilid2: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Erlangga
- Syukron, Amin. 2014. *Pengantar Teknik Industri*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Tjiptono, F. 2019. **Strategi Pemasaran (4th ed.)**. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. (2017). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tussakdiah Nur Halimah. 2021. *Kualitas Pelayanan dan Potongan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Giant Extra Alaya Samarinda*. *Jurnal Imiah Psikologi*.
- Umar, Husein. 2014. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Depok: Rajagrafindo Persada
- Wibowo, Lili Adi dan Priansa, Doni Juni. 2017. *Manajemen Komunikasi dan Pemasaran*. Bandung: Alfabeta
- Windasuri, Heria, Hyacintha Susanti dan Business Growth Team. 2016. *Excellent Service: The Secrets of Building a Service Organization*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Wulandari, Siti. 2017. *Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Asuransi Jiwa*. Surabaya: *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Volume 6, Nomor 9, September 2017*
- Yineu, Nur Layaalin. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Pelanggan Top 40 Family Karaoke Yogyakarta)*. Skripsi: Universitas Negeri Yogyakarta
- Zaenuddin. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi Statistik*. Jakarta: Prenadamedia Group.