

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN LINGKUNGAN
FISIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH
MAKAN AYAM GORENG MBAK MUL DI KECAMATAN
TAWANGSARI KABUPATEN SUKOHARJO**



**Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata I pada
Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

Oleh:

MIRA HANDAYANI
B100150062

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN LINGKUNGAN FISIK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN AYAM
GORENG MBAK MUL DI KECAMATAN TAWANGSARI KABUPATEN
SUKOHARJO**

PUBLIKASI ILMIAH

oleh:

MIRA HANDAYANI
B100150062

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Dosen

Pembimbing



(Zulfa Irawati, S.E., M.Si.)

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN LINGKUNGAN FISIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN AYAM GORENG MBAK MUL DI KECAMATAN TAWANGSARI KABUPATEN SUKOHARJO

OLEH:

MIRA HANDAYANI

B100150062

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Rabu, 13 Februari 2021
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji

1. **Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D.**

(Ketua Dewan Penguji)

()

2. **Zulfa Irawati, S.E., M.Si.**

(Anggota 1 Dewan Penguji)

()

3. **Ahmad Mardalis, S.E., MBA.**

(Anggota II Dewan Penguji)

()



Dekan,


Dr. Syamsudin, S.E., M.M.
NILK. 195702171986031001

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah publikasi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 13 Januari 2021

Penulis,



MIRA HANDAYANI
B100150062

PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN LINGKUNGAN FISIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN AYAM GORENG MBAK MUL DI KECAMATAN TAWANGSARI KABUPATEN SUKOHARJO

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Lingkungan Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan pada rumah makan ayam goreng mbak Mul di Tawangsari Sukoharjo. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini merupakan dengan teknik purposive sampling dengan kriteria pelanggan pada rumah makan ayam goreng mbak Mul, pelanggan sudah pernah berkunjung ke rumah makan ayam goreng mbak Mul dan pelanggan sudah melakukan pembelian sebanyak minimal dua kali. Metode analisis data dalam penelitian ini dengan analisis regresi linier berganda yang sebelumnya dilakukan pengujian asumsi klasik. Pengujian hipotesis menggunakan uji statistik t, uji statistik F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Harga, Kualitas Pelayanan, dan Lingkungan Fisik berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata kunci : harga, kualitas pelayanan, lingkungan fisik terhadap kepuasan pelanggan.

Abstract

This study aims to analyse the influence of price, service quality, and physical environment on customer satisfaction at Mbak Mul's fried chicken restaurant in Tawangsari Sukoharjo. The sampling technique used in this study was a purposive sampling technique with the criteria of customer at the fried chicken restaurant Mbak Mul, a customer has been to the fried chicken restaurant Mbak Mul, and the customer has made a minimum of two purchases. The method of data analysis in this study with multiple linier regression analysis previously tested the classical assumption. Hypothesis testing uses t statistical test, F statistic test and coefficient of determination. The research results show that the price variable, service quality, and physical environment significant positive effect on customer satisfaction.

Keywords : price, service quality, physical environment to customer satisfaction.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan dunia perekonomian semakin maju membawa dampak dunia usaha saat ini. Tujuan membuka usaha merupakan mencapai dan meningkatkan keuntungan, dan yang lebih penting merupakan untuk Kepuasan Pelanggan agar pelanggan setia kepada produk yang kita tawarkan. Hal itu dapat dilakukan dengan memperhatikan Harga, Kualitas Pelayanan, dan Lingkungan Fisik. Semakin banyaknya usaha yang muncul saat ini mengakibatkan peningkatan jumlah usaha yang bersifat sejenis, hal itu menyebabkan

semakin ketatnya persaingan. Munculnya berbagai usaha yang bersifat sejenis tersebut juga lambat laun akan memberikan dampak bagi para pelanggan untuk semakin selektif dalam menentukan pilihan.

Suatu perusahaan harus mempunyai strategi pemasarannya dan juga pelayanan sosial dengan tujuan untuk mendapatkan laba yang sebesar-besarnya dan Kepuasan Konsumen secara optimal. Studi yang dilakukan oleh Istianto dan Tyra (2012) dalam Sulistyowati (2015), menunjukkan bahwa secara simultan Kualitas Pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini berarti semakin baik Kualitas Pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan maka semakin tinggi pula kepuasan yang mereka sarankan.

Kloter (2002:83) berpendapat pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Kotler (2002:42) Kepuasan Pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Perusahaan yang mengutamakan kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada Kepuasan Pelanggan (Walker, 2001:35 dalam Cristo, 2017). Dengan demikian pasar akan mencari jasa pelayanan yang paling sesuai dan dapat memenuhi kebutuhan atau keinginan pelanggan. Dan saat ini pun masih banyak perusahaan yang kurang menyadari begitu pentingnya Kepuasan Pelanggan. Kebanyakan perusahaan hanya terpaku pada standar bahan baku yang sudah ada tanpa memperhatikan Kepuasan Pelanggan.

Kualitas dan Kepuasan Pelanggan berkaitan sangat erat dengan penetapan harga. Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan akan mendorong seorang pelanggan untuk tetap setia kepada suatu produk yang ditawarkan. Dengan seiring berjalannya waktu perusahaan akan tau keinginan dan kebutuhan pelanggan. Dengan hal tersebut perusahaan akan dapat meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Perusahaan harus selalu memaksimalkan Kepuasan Pelanggan serta meminimumkan jasa pelayanan pelanggann yang kurang menyenangkan. Perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan bisnis restoran dari tahun ke tahun semakin meningkat. Perkembangan

dan peningkatan jasa restoran ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan kualitas pelayanan, harga, promosi diantara sekian banyak perusahaan yang ada.

Suatu perusahaan, menentukan harga juga hal yang tak kalah penting, karena Harga yang ditawarkan suatu perusahaan pada pelanggan sebagai sebuah tolak ukur pada kualitas produk yang dibeli. Harga dapat mempengaruhi pelanggan untuk membeli serta berlangganan pada suatu produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Harga merupakan estimasi penjual terhadap arti ekspensi nilai yang menyangkut kegunaan dan kualitas produk, citra yang terbentuk melalui iklan dan promosi, ketersediaan produk melalui jaringan distribusi serta layanan yang menyertai suatu produk (Kartajaya, 2002:481).

Menurut Swastha (2005:185) Harga merupakan jumlah uang (ditambah beberapa barang kalau mungkin) yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanannya. Dan menurut Tjiptono (2005) Harga merupakan satuan moneter atau ukuran lainnya termasuk barang dan jasa lainnya yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau pengguna suatu barang dan jasa. Dari pengertian yang disimpulkan oleh para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa pengertian harga merupakan keseluruhan nilai suatu barang maupun jasa yang diberikan dalam bentuk uang. Selain itu harga merupakan segala sesuatu atau nilai yang ditetapkan bagi “sesuatu”.

Menurut Lim (2010) dalam Cristo (2017) Lingkungan Fisik restoran merupakan pengaruh Kepuasan Pelanggan seperti seperti musik, pengaturan-pengaturan, dekorasi ini merupakan hal yang menciptakan citra positif dari restoran di benak pelanggan. Dengan adanya lingkungan yang baik, maka akan terciptalah kenyamanan pelanggan. Maka dari itu perusahaan harus memperhatikan kelengkapan dan fasilitas-fasilitas yang mungkin sangat diinginkan atau dibutuhkan oleh pelanggan.

Penelitian yang dilakukan Dewi Nurmasari Pane, Miftah dan Husni (2018) menyatakan bahwa variabel Harga terbukti berpengaruh terhadap peningkatan Kepuasan Pelanggan. Demikian juga hasil penelitian Satria Mirsya Affandy Nasution (2017) menyatakan bahwa variabel Harga memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pelanggan. Bertentangan dengan hasil penelitian Dewi Nurmasari dkk (2018) dan Satria Mirsya Affandy Nasution (2017), serta Mandang

Cristo, David, dan Frederik (2017) yang menyatakan bahwa variabel Harga tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

Hasil dari penelitian Uus UM Fadli (2017) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Demikian juga dengan hasil penelitian Ni Made Arie Sulistyowati dan Ni Ketut (2015). Berbeda dengan hasil penelitian Uus UM Fadli (2017) dan Ni Made Arie Sulistyowati dan Ni Ketut (2015), serta Gilang Hayu Arifitama (2016) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

Dalam penelitian Mandang Cristo, David dan Frederik (2017) menyatakan bahwa variabel Lingkungan Fisik berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Demikian juga dalam penelitian yang dilakukan Jalal Hanaysha (2016) menyatakan bahwa Lingkungan Fisik memiliki dampak positif yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

2. METODE

Jenis penelitian yang digunakan *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian *explanatory research* menurut Sugiyono (2012) merupakan penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel yang mempengaruhi hipotesis. Pada penelitian ini minimal terdapat dua variabel yang dihubungkan dan penelitian ini berfungsi menjelaskan, meramal dan mengontrol suatu gejala. Populasi dalam penelitian ini merupakan pelanggan Rumah Makan Ayam Goreng Mbak Mul. Menurut Hartanto (2013) sampel merupakan proses yang penting, proses pengambilan sampel harus dapat menghasilkan sampel yang akurat dan tepat, sampel yang tidak akurat dan tidak tepat akan memberikan kesimpulan riset yang tidak diharapkan atau dapat menghasilkan kesimpulan salah yang menyesatkan. Dalam penelitian, peneliti tidak perlu meneliti semua individu dalam populasi karena akan memakan banyak biaya dan waktu. Pengambilan sampel pada penelitian menggunakan metode *purposive sampling* sebanyak 100 responden. Sumber data menggunakan data primer. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini merupakan skala likert yaitu 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (netral), 4 (setuju), dan 5 (sangat setuju). Teknik analisis data menggunakan merupakan (1) uji instrumen (uji validitas dan reliabilitas),

(2) Uji Asumsi Klasik (normalitas, multikolinieritas, heteroskedastisitas) dan (3) Uji Hipotesis (analisis regresi linier berganda, uji t, uji F dan R^2)..

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil

Analisis ini digunakan untuk menentukan pengaruh variabel Harga, Kualitas Pelayanan, dan Lingkungan Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan. Pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama dapat dilihat dari hasil analisis dari program SPSS 21.00 pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Rekapitulasi Regresi Linier Berganda

Variabel	B	t_{hitung}	Sig.	t_{tabel}	Keterangan
(Constant)	1,448				
Harga	0,443	4,883	0,000	1,985	H ₁ Diterima
Kualitas Pelayanan	0,113	3,060	0,003	1,985	H ₂ Diterima
Lingkungan Fisik	0,275	3,852	0,000	1,985	H ₃ Diterima
$R^2 = 0,402$					
$F_{hitung} = 21,531$		Sig = 0,000			
$F_{tabel} = 2,699$					

Sumber : Data primer diolah, 2021

Berdasarkan hasil perhitungan program komputer SPSS versi 21.00 diperoleh persamaan regresi adalah :

$$Y = 1,448 + 0,443 X_1 + 0,113 X_2 + 0,275 X_3 + e \quad (1)$$

Berdasarkan persamaan regresi di atas, maka interpretasi dari koefisien masing-masing variabel adalah:

a = Konstanta sebesar 1,448 menyatakannbahwa jika variabel Harga (X_1), variabel Kualitas Pelayanan (X_2), dan variabel Lingkungan Fisik (X_3) dianggap konstan maka Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ayam Goreng Mbak Mul di Tawang Sari Sukoharjo sebesar 8,805 satuan.

$b_1 = 0,443$, bila variabel Harga (X_1) naik satu-satuan maka Kepuasan Pelanggan akan naik sebesar 0,443 satuan atau dapat diartikan juga bila variabel Harga (X_1) meningkat maka Kepuasan Pelanggan juga akan meningkat.

$b_2 = 0,113$, bila variabel Kualitas Pelayanan (X_2) naik satu-satuan maka Kepuasan Pelanggan akan naik sebesar 0,113 satuan atau dapat diartikan juga bila variabel Kualitas Pelayanan (X_2) meningkat maka Kepuasan Pelanggan juga akan meningkat.

$b_3 = 0,275$, bila variabel Lingkungan Fisik (X_3) satu-satuan maka Kepuasan Pelanggan akan naik sebesar 0,275 satuan atau dapat diartikan juga bila variabel Lingkungan Fisik (X_3) meningkat maka Kepuasan Pelanggan juga akan meningkat.

Perhitungan untuk menguji keberartian variabel independen Harga, Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Ayam Goreng Mbak Mul di Tawang Sari Sukoharjo secara individu.

Hasil perhitungan pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan menunjukkan nilai $t_{hitung} = 4,883 > t_{tabel} = 1,985$, maka H_0 ditolak sehingga ada pengaruh yang signifikan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. Berdasarkan hasil ini membuktikan bahwa H_1 menyatakan bahwa “Diduga ada pengaruh secara signifikan Harga (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)” terbukti kebenarannya.

Hasil perhitungan pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan menunjukkan nilai $t_{hitung} = 3,060 > t_{tabel} = 1,985$, maka H_0 ditolak sehingga ada pengaruh yang signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Berdasarkan hasil ini membuktikan bahwa H_2 menyatakan bahwa “Diduga ada pengaruh secara signifikan Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)” terbukti kebenarannya.

Hasil perhitungan pengaruh Lingkungan Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan menunjukkan nilai $t_{hitung} = 3,852 > t_{tabel} = 1,985$, maka H_0 ditolak sehingga ada pengaruh yang signifikan Lingkungan Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan. Berdasarkan hasil ini membuktikan bahwa H_1 menyatakan bahwa “Diduga ada pengaruh secara signifikan Lingkungan Fisik (X_3) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)” terbukti kebenarannya.

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Dari hasil perhitungan yang diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 21,531, angka tersebut berarti F_{hitung} lebih besar daripada F_{tabel} sehingga ketiga variabel independen signifikan mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ayam Goreng Mbak Mul di Tawang Sari Sukoharjo secara simultan. Ini membuktikan bahwa “Harga, Kualitas Pelayanan, dan Lingkungan Fisik berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan” terbukti kebenarannya.

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,402, hal ini berarti bahwa variabel independen dalam model (Harga, Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Fisik) menjelaskan variasi Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ayam Goreng Mbak Mul di Tawang Sari Sukoharjo sebesar 40,2% dan

59,8% dijelaskan oleh faktor atau variabel lain di luar model misalnya promosi, pemberian diskon dan lain-lain.

3.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan ada pengaruh Harga berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan. Dari hasil ini membuktikan bahwa hipotesis pertama menyatakan “Diduga ada pengaruh secara signifikan Harga (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)” terbukti kebenarannya.

Temuan dari hasil penelitian ini bahwa Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ayam Goreng Mbak Mul di Tawangsari Sukoharjo. Nilai positif pada koefisien regresi variabel Harga menunjukkan bahwa semakin Harga terjangkau konsumen di Rumah Makan Ayam Goreng Mbak Mul maka akan mempengaruhi Kepuasan Pelanggan akan semakin meningkat. Harga merupakan nilai suatu barang yang dinyatakan dengan uang, penentuan Harga ini merupakan salah satu keputusan penting bagi manajemen Harga yang ditetapkan harus dapat menutup semua ongkos atau bahkan lebih dari itu, yaitu untuk mendapatkan laba. Tetapi jika Harga ditentukan terlalu tinggi akan berakibat kurang menguntungkan. Salah satu prinsip bagi manajemen dalam menentukan Harga merupakan menitikberatkan pada kemauan pembeli untuk Harga yang telah ditentukan dengan jumlah yang cukup untuk menutup ongkos-ongkos dan menghasilkan laba. Harga dapat mempengaruhi keputusan pembelian. Hal ini menunjukkan bahwa Harga yang terjangkau sangat signifikan sehingga tetap menjadi pertimbangan pihak Rumah Makan Ayam Goreng Mbak Mul di Tawangsari Sukoharjo untuk ditingkatkan lebih lanjut.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan Dewi Nurmasari Pane, Miftah El Fikri, Husni Muharram Ritonga (2018) dan Satria Mirsyah Affandy Nasution (2017) yang menyatakan bahwa Harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Namun penelitian ini tidak mendukung penelitian yang dilakukan Dolly Indra dan Regita (2019) yang menyatakan bahwa Harga tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ayam Goreng Mbak Mul di Tawangsari Sukoharjo. Dari hasil menunjukkan bahwa hipotesis kedua

menyatakan “Diduga ada pengaruh secara signifikan Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)” terbukti kebenarannya.

Kualitas Pelayanan sangat penting bagi perusahaan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada para pelanggan. Karena Kualitas Pelayanan yang baik akan memberikan dampak positif kepada pelanggan sehingga tertarik membeli produk yang dihasilkan perusahaan tersebut. Kualitas Pelayanan merupakan model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam membentuk harapan akan pelayanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut, dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima/rasakan.

Kualitas Pelayanan yang dipersepsikan sebagai seberapa besar kesenjangan antara persepsi (keinginan) dengan kenyataan yang mereka terima. Kualitas Pelayanan mempunyai fungsi dari apa yang diterima secara aktual oleh pelanggan (kualitas teknis), dan bagaimana pelayanan tersebut disampaikan (kualitas fungsional). Perusahaan perlu memperhatikan pelayanan terhadap pelanggan dengan memperhatikan faktor *tangible* dengan cara ruang kerja atau lokasi di sekitar selalu bersih, rapi dan tertata sehingga pelanggan yang datang merasa senang dan gembira, faktor *reliability* dengan cara karyawan dalam melayani atau bertugas selalu bersikap profesional yaitu cepat dan tepat sehingga tidak terjadi kesalahan, faktor *responsive* dengan cara memberikan pelayanan atau membantu para pelanggan yang membutuhkan dengan cepat dan tanggap, faktor *assurance* dengan cara meningkatkan kesopanan, keramahan, perhatian dan sifat dapat dipercaya sehingga kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap rumah makan terjamin, faktor *empathy* dengan cara selalu menjaga komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan serta dapat meningkatkan Kepuasan Pelanggan.

Temuan dari hasil penelitian ini bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ayam Goreng Mbak Mul di Tawangsari Sukoharjo. Nilai positif pada koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan menunjukkan bahwa semakin baik Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan Ayam Goreng Mbak Mul di Tawangsari Sukoharjo maka mempengaruhi Kepuasan Pelanggan akan semakin meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan yang baik sangat signifikan sehingga tetap menjadi pertimbangan pihak

Rumah Makan Ayam Goreng Mbak Mul di Tawang Sari Sukoharjo untuk ditingkatkan lebih lanjut.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan Ida Ayu Inten Surya Utami dan I Made Jatra (2015) dan Uus MD Fadli (2017) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan. Namun tidak mendukung penelitian yang dilakukan Siti Maimunah (2016).

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan ada pengaruh Lingkungan Fisik berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan. Dari hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis ketiga yang menyatakan “Diduga ada pengaruh secara signifikan Lingkungan Fisik (X_3) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)”, terbukti kebenarannya.

Lingkungan Fisik merupakan salah satu unsur pembentuk bauran jasa. Saat ini Lingkungan Fisik tidak lagi menjadi pelengkap produk semata tetapi juga berperan sebagai pemberi nilai tambah bagi produk jasa tersebut. Lingkungan Fisik dapat menentukan persepsi pelanggan terhadap *positioning* perusahaan dan perilaku pelanggan terhadap produk atau jasa yang ditawarkan rumah makan tersebut. Lingkungan Fisik yang terlihat di rumah makan dengan kondisi bersih, rapi dan aman akan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Temuan dari hasil penelitian ini bahwa Lingkungan Fisik berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ayam Goreng Mbak Mul di Tawang Sari Sukoharjo. Nilai positif pada koefisien regresi variabel Lingkungan Fisik menunjukkan bahwa semakin baik Lingkungan Fisik yang Rumah Makan Ayam Goreng Mbak Mul di Tawang Sari Sukoharjo maka akan mempengaruhi Kepuasan Pelanggan akan semakin meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa Lingkungan Fisik yang baik sangat signifikan sehingga tetap menjadi pertimbangan pihak Rumah Makan Ayam Goreng Mbak Mul di Tawang Sari Sukoharjo untuk ditingkatkan lebih lanjut. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan Arifur Rahman, Abul Kalam, dan Moshir Rahman (2012) dan Jalal Hanaysha (2016) yang menyatakan bahwa Lingkungan Fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

4. PENUTUP

Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh Harga yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ayam Goreng Mbak Mul di Kecamatan Tawangsari Sukoharjo. Jadi hipotesis pertama yang menyatakan bahwa “Diduga ada pengaruh secara signifikan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan” terbukti kebenarannya.

Dari hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh Kualitas Pelayanan yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ayam Goreng Mbak Mul di Kecamatan Tawangsari Sukoharjo. Jadi hipotesis kedua yang menyatakan bahwa “Diduga ada pengaruh secara signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan” terbukti kebenarannya.

Dari hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh Lingkungan Fisik yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ayam Goreng Mbak Mul di Kecamatan Tawangsari Sukoharjo. Jadi hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa “Diduga ada pengaruh secara signifikan Lingkungan Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan” terbukti kebenarannya.

Dari hasil perhitungan uji F diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 21,531, angka tersebut berarti F_{hitung} lebih besar daripada F_{tabel} sehingga ketiga variabel independen signifikan mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ayam Goreng Mbak Mul di Tawangsari Sukoharjo secara simultan. Ini membuktikan bahwa “Harga, Kualitas Pelayanan, dan Lingkungan Fisik berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan” terbukti kebenarannya. Dari hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,402, hal ini berarti bahwa variabel independen dalam model (Harga, Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Fisik) menjelaskan variasi Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ayam Goreng Mbak Mul di Tawangsari Sukoharjo sebesar 40,2% dan 59,8% dijelaskan oleh faktor atau variabel lain di luar model misalnya promosi, pemberian diskon dan lain-lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Cristo, Mandang. David P dan Frederik G. 2017. “*The Influence of Price, Service Quality, and Physical Environment on Customer Satisfaction. Case Study Markobar Cafe Mando*”. *Jurnal Emba* Vol. 5 No. 2, Hal. 678-686, ISSN : 2303-1174.
- Efendi, Udaya, dan Setyaningrum 2015. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 1. Yogyakarta : ANDI

- Fadli, MD Uus. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Rumah Makan Saung Endah Karawang". *Value Journal of Management and Business*, ISSN 2541-397X Vol. 2 No. 1.
- Hanaysha, Jalal. 2016. "Testing The Effects of Food Quality, Price Fairness, and Physical Environment on Customer Satisfaction in Fast Food Restaurant Industry". *Asian Economic and Social Socuety*, ISSN (P): 2309-8295, ISSN (E): 2225-4226, Vol. 6, Issue. 2, pp. 31-40.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke 11 Jilid 2. Terjemah oleh Benyamin Molan. Jakarta : PT Indeks Gramedia
- Nasution, Affandy Mirsyah. 2017. "The Effect of Price and Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty Customer Waroeng Steak and Shake Medan".
- Pane, Nurmasari. Miftah El dan Husni Muharram. 2018. "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Sidempuan Medan". *Jurnal Manajemen Tools*, Vol. 9, No. 1, ISSN : 2088-3145.
- Rahman, Arifur. Abdul Kalam dan Moshir Rahman. 2012. "The Influence of Service Quality and Price on Customer Satisfaction: An Empirical Study on Restaurant Service in Khulna Division". *Industrial Engineering Latters*, ISSN 2224-6096 (print) ISSN 2225-0581 (online) Vol. 2, No. 2.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sulistiyawati, Arie dan Ni Ketut. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar". *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 4, No. 8, 2015 : 2318-2332.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayu Media
- Utami, Surya dan I Made. 2015. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur". *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 4, No. 7, 2015 : 1984-2000.