

# Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Klinik NDH Dental Care Jakarta Selatan

Yulianti <sup>1\*</sup>, Arif Siaha Widodo <sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Prodi Manajemen, Universitas Pamulang

## ARTICLE INFO

### Article history:

Received (12-01-2024)

Revised (12-02-2024)

Accepted (15-02-2024)

### Keywords:

Service Quality, Price,  
Consumer Satisfaction

## ABSTRACT

*This research aims to find out how big the influence of service quality is on consumer satisfaction at the NDH dental care clinic, south jakarta, to find out how big the influence of price is on consumer satisfaction at the NDH dental care clinic, south jakarta, to find out how big the influence of service quality and price is on consumer satisfaction. at the NDH dental care clinic, south jakarta. This research uses a quantitative approach with a research sample of 95 respondents and a probability sampling technique, as well as a data collection technique through distributing questionnaires. The data analysis methods used are data instrument tests, classical assumption tests, simple and multiple linear regression tests, coefficient of determination and hypothesis testing. The research results show that service quality (X1) and price (X2) have a significant effect on consumer satisfaction (Y) with the regression equation  $Y = 1.816 + 0.492 X1 + 0.533 X2$ . The correlation value is 0.892, meaning that the independent variable and the dependent variable have a very strong level of relationship. The coefficient of determination value is 79.7% while the remaining 20.3% is influenced by other factors. Hypothesis testing obtained a calculated F value  $> F$  table or  $(180.092 > 31.0)$ . Thus  $H_0$  is rejected and  $H_3$  is accepted. This means that there is a significant simultaneous influence of service quality and price on consumer satisfaction at the NDH Dental Care Clinic, South Jakarta.*

## Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan, Harga,  
Kepuasan Konsumen

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada klinik NDH dental care jakarta selatan, untuk mengetahui seberapa besar pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada klinik NDH dental care jakarta selatan, untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada klinik NDH dental care jakarta selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sampel penelitian sejumlah 95 responden dan teknik pengambilan sampel probability sampling, serta teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner. Metode analisa data yang digunakan adalah uji instrument data, uji asumsiklasik, uji regresi linier sederhanay dan berganda, koefisien determinasi dan pengujian hipotesis. Hasil penelitan menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan (X1) dan harga (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) dengan diperoleh persamaan regresi  $Y = 1.816 + 0.492 X1 + 0.533 X2$ . Nilai korelasi sebesar 0.892 artinya variabel bebas dengan variabel terikat memiliki tingkat hubungan yang sangat kuat. Nilai koefisien determinasi sebesar 79,7% sedangkan sisanya sebesar 20,3% dipengaruhi faktor lain. Uji hipotesis diperoleh nilai F hitung  $> F$  tabel atau  $(180,092 > 31,0)$ . Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima. Artinya terdapat pengaruh signifikan secara simultan kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada klinik NDH Dental Care Jakarta Selatan.



This is an open access article under the CC BY-SA license. Copyright © 2024 by Author. Published by Yayasan Pendidikan Mulia Buana (YPMB)

\*Corresponding author.

E-mail: [yuliantiii.612@gmail.com](mailto:yuliantiii.612@gmail.com) (First Author)

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang semakin pesat menjadikan teknologi sebagai kebutuhan penting di segala bidang, tak terkecuali di sektor kesehatan, termasuk klinik-klinik medis. Informasi sistem seperti yang digunakan di klinik memiliki tujuan untuk memberikan wadah dalam menyampaikan informasi penting kepada pasien dan masyarakat umum. Klinik sendiri merupakan fasilitas yang menyediakan pelayanan kesehatan medis yang diberikan oleh tenaga kesehatan yang terlatih. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2011) menyatakan bahwa klinik merupakan salah satu bentuk penyedia layanan kesehatan yang terintegrasi dengan berbagai layanan medis.

Pada sektor industri jasa kesehatan, baik itu rumah sakit, puskesmas, maupun klinik, pengetahuan tentang pelayanan konsumen yang baik menjadi faktor yang sangat penting untuk perkembangan usaha. Agar klinik dapat berkembang, penting untuk memenuhi harapan konsumen dan mampu menghadapi persaingan. Oleh karena itu, strategi pelayanan yang baik sangat diperlukan untuk memberikan pengalaman yang memuaskan bagi pasien, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.

Kepuasan konsumen adalah elemen krusial dalam bisnis kesehatan. Menurut Kotler et al. (2020), kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan hasil atau kinerja produk atau layanan yang diterimanya dengan harapan atau perkiraan yang dimilikinya. Harapan ini berkembang seiring waktu berdasarkan pengalaman dan pengetahuan yang semakin bertambah. Klinik yang berhasil memenuhi harapan pasien akan menciptakan tingkat kepuasan yang tinggi, yang berpotensi membuat pasien kembali menggunakan layanan tersebut. Sebaliknya, jika kepuasan pasien menurun, mereka mungkin memilih untuk berpindah ke layanan kesehatan lain yang menawarkan pelayanan yang lebih baik.

Salah satu upaya penting untuk menciptakan kepuasan konsumen adalah dengan memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas. Di dunia kesehatan, kualitas pelayanan ini mencakup berbagai aspek, mulai dari kecepatan pelayanan, sikap ramah petugas medis dan non-medis, hingga fasilitas yang tersedia. Semua aspek ini memberikan pengalaman yang menentukan apakah pasien akan merasa puas atau tidak dengan layanan yang diterima.

Selain kualitas pelayanan, faktor harga juga sangat berpengaruh dalam keputusan pasien untuk memilih suatu layanan kesehatan. Banyak konsumen yang memperhatikan perbandingan harga antara satu klinik dengan klinik lain sebelum memutuskan untuk melakukan perawatan. Dalam hal ini, klinik perlu memperhatikan aspek harga agar tetap bersaing di pasar yang semakin kompetitif. Harga yang sesuai dengan kualitas layanan akan menarik lebih banyak pasien, sementara harga yang terlalu tinggi tanpa disertai dengan kualitas yang memadai bisa menjadi penghalang bagi pasien untuk memilih layanan tersebut.

Keberhasilan sebuah klinik dalam menciptakan kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kemampuannya dalam merespons kebutuhan dan harapan pasien dengan cara yang cepat, tepat, dan efektif. Klinik harus dapat memastikan bahwa pasien merasa nyaman dan mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapannya. Salah satu contoh klinik yang berusaha meningkatkan kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan dan harga yang kompetitif adalah Klinik NDH Dental Care, yang berlokasi di Jakarta Selatan. Klinik ini memiliki berbagai jenis layanan, mulai dari perawatan saluran akar, bleaching gigi, pemasangan behel, hingga konsultasi gigi.

Namun, meskipun Klinik NDH Dental Care memiliki berbagai layanan, data menunjukkan bahwa terdapat fluktuasi dalam jumlah pengunjung yang datang ke klinik ini dari tahun 2021 hingga 2023. Pada tahun 2021, klinik ini tidak mencapai target pengunjung yang telah ditentukan, sementara pada tahun 2022 dan 2023, jumlah pengunjung justru melebihi target yang diharapkan. Fluktuasi ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, termasuk kualitas pelayanan yang belum memadai atau harga yang tidak bersaing dengan klinik lain yang sejenis di daerah tersebut.

Menurut Ramli & Silalahi (2020), kualitas pelayanan di sektor kesehatan sangat mempengaruhi keputusan pasien untuk kembali menggunakan layanan. Pelayanan yang tidak memadai, seperti ketidaktepatan waktu, kurangnya keterampilan komunikasi dari staf medis, atau fasilitas yang kurang nyaman, bisa menurunkan kepuasan pasien dan menyebabkan mereka berpindah ke penyedia layanan kesehatan lain. Klinik NDH Dental Care perlu memperhatikan hal-hal tersebut agar dapat meningkatkan pengalaman pasien dan memastikan bahwa mereka puas dengan layanan yang diterima.

Harga juga memainkan peranan penting dalam keputusan pasien untuk menggunakan layanan kesehatan. Klinik NDH Dental Care mungkin menawarkan harga yang lebih tinggi dibandingkan dengan klinik lainnya di Jakarta Selatan, yang bisa menjadi pertimbangan bagi pasien dalam memilih layanan. Misalnya, perawatan seperti bleaching gigi di Klinik NDH Dental Care dibanderol dengan harga yang lebih tinggi dibandingkan dengan Klinik BOB Dental. Dalam hal ini, harga menjadi faktor yang sangat mempengaruhi keputusan pasien. Klinik NDH Dental Care perlu mencari cara untuk menyesuaikan harga

dengan kualitas layanan yang diberikan, atau menawarkan promosi atau paket harga untuk menarik lebih banyak pasien.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Klinik NDH Dental Care, banyak konsumen yang merasa bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh klinik ini masih perlu ditingkatkan. Pra-survey yang dilakukan terhadap 30 konsumen menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa kurang puas dengan aspek-aspek tertentu dari layanan yang diberikan, seperti kecepatan pelayanan dan penjelasan mengenai prosedur perawatan. Selain itu, terdapat juga kekhawatiran tentang harga layanan yang dianggap kurang sesuai dengan manfaat yang diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Klinik NDH Dental Care perlu melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan dan harga yang ditawarkan untuk memperbaiki pengalaman pasien dan meningkatkan kepuasan mereka.

Salah satu langkah yang bisa diambil adalah dengan memperbaiki komunikasi antara staf klinik dengan pasien. Pasien cenderung merasa lebih puas jika mereka mendapatkan penjelasan yang jelas dan memadai mengenai prosedur yang akan dilakukan, serta jika mereka merasa dihargai dan didengarkan. Klinik NDH Dental Care juga dapat memperhatikan kenyamanan fasilitas yang disediakan, termasuk ruang tunggu dan ruang perawatan, serta memastikan bahwa semua peralatan medis yang digunakan dalam kondisi baik dan memenuhi standar yang ditetapkan.

Selain itu, untuk menarik lebih banyak pasien, Klinik NDH Dental Care juga bisa mempertimbangkan untuk menawarkan paket harga atau diskon khusus bagi pasien baru atau pasien yang melakukan perawatan dalam jumlah banyak. Dengan menawarkan berbagai pilihan harga yang lebih terjangkau, klinik ini dapat menarik pasien dari berbagai kalangan dan meningkatkan tingkat kunjungan.

Dalam dunia kesehatan yang semakin kompetitif, keberhasilan sebuah klinik sangat bergantung pada kemampuannya untuk terus beradaptasi dengan kebutuhan dan harapan pasien. Kualitas pelayanan yang baik, harga yang kompetitif, serta perhatian terhadap kepuasan pasien adalah kunci utama untuk memastikan bahwa klinik dapat terus berkembang dan bertahan dalam jangka panjang. Klinik NDH Dental Care, seperti halnya penyedia layanan kesehatan lainnya, harus terus berinovasi dan meningkatkan layanannya agar dapat memenuhi ekspektasi pasien dan bersaing di pasar yang semakin ketat.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

### Kualitas Pelayanan

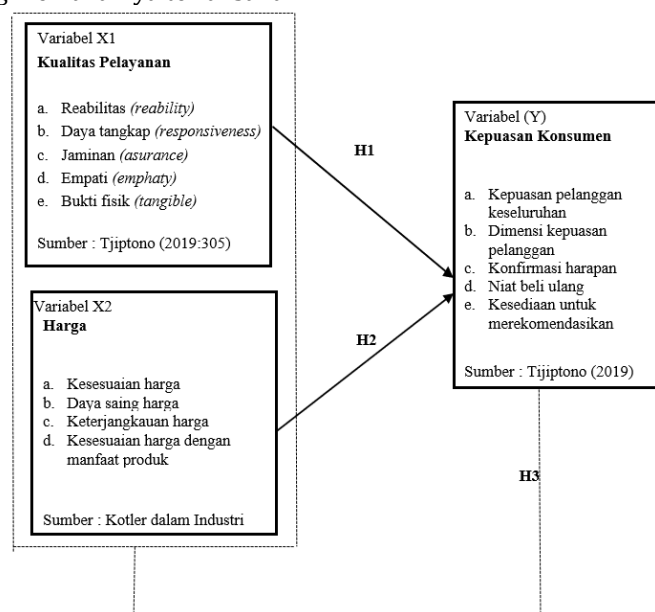
Menurut Goesth dan Davis (2019) mendefinisikan "kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, lingkungan yang mampu memenuhi dan atau melebihi harapan konsumen". Menurut Laksana (2019) mendefinisikan "kualitas pelayanan adalah konsumen menyatakan sangat berkualitas atau *quality surprise* apabila kenyataan yang dirasakan oleh konsumen lebih besar dari harapannya, kemudian konsumen menyatakan puas apabila harapan konsumen sama dengan kenyataannya, selanjutnya konsumen menyatakan tidak puas apabila kenyataan dirasakan oleh konsumen lebih kecil atau tidak sesuai dengan harapan dari konsumen". Menurut Kotler (2019) mendefinisikan "kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan akan menjadi pelanggan setia".

### Harga

Menurut Fandy Tjiptono (2019:210) yang menyatakan bahwa "harga merupakan satuan moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang dan jasa lainnya) yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang atau jasa". Menurut Widjojo, dkk (2019:151) harga adalah pengganti suatu nilai, jumlah yang harus dibayar, atau dipertukarkan oleh konsumen untuk mendapatkan sesuatu yang ditawarkan atau produk pembayaran bisa berupa uang, barang, layanan/jasa, bantuan, dan suara dukungan untuk pihak lain. Menurut Kotler dan Sunyoto (2019:131), harga adalah sejumlah uang yang dibebankan pada suatu produk tertentu. Perusahaan menetapkan harga dalam berbagai cara. Di perusahaan kecil, harga seringkali ditetapkan oleh manajemen puncak. Di perusahaan-pensahaan besar, penetapan harga biasanya ditangani oleh para manajer divisi atau manajer lini produk. Bahkan dalam perusahaan-perusahaan ini, manajemen puncak menyusun tujuan dan kebijakan tentang penetapan harga umum dan seringkali menyetujui harga yang diusulkan oleh manajemen peringkat bawah. Menurut Habibah dan Sumiati (2020:198) "harga merupakan jumlah nilai termasuk barang dan layanan yang ditawarkan guna pengganti benda". Sedangkan Menurut Riyono dan Budiharja (2020:31) "harga merupakan sesuatu yang dijadikan untuk pertukaran barang atau jasa oleh konsumen".

## Kepuasan Konsumen

Menurut Tjiptono (2019:76) mendefinisikan bahwa “kepuasan konsumen dapat diartikan sebagai perbandingan antara harapan atau ekspektasi sebelum pembelian dan persepsi terhadap kinerja setelah pembelian”. Menurut Umar dalam Indrasari (2019:82) mendefinisikan bahwa “kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang diterima dan harapannya. Seorang konsumen, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atas jasa, dengan besar kemungkinan menjadi konsumen dalam waktu yang lama”. Menurut Fandy Tjiptono (2019:301) mendefinisikan bahwa “kepuasan konsumen merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya”. Menurut Kotler dan Keller dalam Priansa, (2018) Mendefinisikan “kepuasan konsumen atau pelanggan merupakan emosi bahagia atau sedih seseorang yang timbul usai mengomparasikan kinerja (hasil) barang yang diestimasikan dengan kinerja (atau hasil) yang diekspektasikan”. Menurut Budiarto et al., (2018, p. 43) mendefinisikan bahwa “kepuasan konsumen merupakan suatu evaluasi perasaan dari pembeli setelah pembeli memakai barang di mana keinginan dan keperluan pembeli yang memakainya terlaksana”.



Gambar 1 Kerangka Berpikir

### Pengembangan Hipotesis

- H1 : Diduga terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Klinik NDH Dental Care Jakarta Selatan.
- H2 : Diduga terdapat pengaruh antara harga terhadap kepuasan konsumen pada Klinik NDH Dental Care Jakarta Selatan
- H3 : Diduga terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Klinik NDH Dental Care Jakarta Selatan

## 3. METODE

Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dan menggunakan metode deskriptif asosiatif. Penelitian kuantitatif yang dikutip dari Sugiyono (2019:16) metode penelitian kuantitatif dapat 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 hipotesis yang telah ditetapkan. Perusahaan yang menjadi objek penelitian ini adalah Klinik NDH Dental Care Jakarta Selatan yang berlokasi di Jalan Radio Dalam Raya No.54 A Gandaria Utara Kebayoran Baru Kota Jakarta Selatan Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung di Klinik NDH Dental Care Jakarta Selatan pada Tahun 2023 sebanyak 1.766 pengunjung. Berdasarkan pada tempat penelitian yang telah ditetapkan, maka sampel yang dijadikan objek dalam penelitian ini adalah 95 konsumen pada Klinik NDH Dental Care Jakarta Selatan. Menurut Sugiyono dalam Herlin Herawati dan Dewi Mulyani (2016:474) Analisis regresi berganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Pada regresi berganda jumlah variabel independent yang diperhitungkan

pengaruhnya terhadap variabel dependent jumlahnya lebih dari satu. Regresi berganda memiliki arti bahwa variabel dependent dipengaruhi oleh dua atau lebih dari variabel independent sehingga hubungan fungsional antara variabel dependent (variabel Y) dengan variabel independent (X1 dan X2). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependent adalah Kepuasan Konsumen (Y), sedangkan yang menjadi variabel independent adalah Kualitas Pelayanan (X1), dan Harga (X2).

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Analisis Regresi Linier

**Tabel 1. Hasil Pengujian Regresi Linier Sederhana Variabel Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				t	Sig.
				Standardized Coefficients Beta		
1	(Constant)	3,139	1,703		1,843	0,069
	Kualitas Pelayanan	0,882	0,051	0,874	17,351	0,000
a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen						

Sumber: Data Primer Diolah 2024

Berdasarkan hasil perhitungan regresi pada tabel di atas, maka diperoleh persamaan regresi  $Y = 3,139 + 0,882 X_1$ . Dari persamaan tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut: Nilai konstanta sebesar 3,139 diartikan bahwa jika variabel Kualitas Pelayanan (X1) tidak ada, maka nilai Kepuasan Konsumen (Y) akan tercatat sebesar 3,139 poin. Nilai koefisien regresi Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 0,882 diartikan bahwa apabila konstanta tetap dan tidak ada perubahan pada variabel Harga (X2), maka setiap perubahan 1 unit pada variabel Kualitas Pelayanan (X1) akan mengakibatkan perubahan pada Kepuasan Konsumen (Y) sebesar 0,882 poin.

**Tabel 2. Hasil Pengujian Regresi Linier Sederhana Variabel Harga (X2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				t	Sig.
				Standardized Coefficients Beta		
1	(Constant)	3,307	1,739		1,902	0,060
	Harga	1,083	0,064	0,868	16,894	0,000
a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen						

Sumber: Data Primer Diolah 2024

Berdasarkan hasil perhitungan regresi pada tabel di atas, maka dapat diperoleh persamaan regresi  $Y = 3,307 + 1,083 X_2$ . Dari persamaan di atas maka dapat disimpulkan sebagai berikut: Nilai konstanta sebesar 3.307 diartikan bahwa jika variabel Harga (X2) tidak ada maka telah terdapat nilai Kepuasan Konsumen (Y) sebesar 3.307 point. Nilai koefisien regresi Harga (X2) sebesar 1.083 diartikan apabila konstanta tetap dan tidak ada perubahan pada variable Kualitas Pelayanan (X1), maka setiap perubahan 1unit pada variable Harga (X2) akan mengakibatkan terjadinya perubahan pada Kepuasan Konsumen (Y) sebesar 3.307 point.

**Tabel 3. Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				t	Sig.
				Standardized Coefficients Beta		
1	(Constant)	1,816	1,627		1,116	0,267
	Kualitas Pelayanan	0,492	0,112	0,487	4,373	0
	Harga	0,533	0,139	0,427	3,837	0
a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen						

Sumber: Data Primer Diolah 2024

Berdasarkan hasil analisis perhitungan regresi berganda pada tabel di atas, maka dapat diperoleh persamaan regresi  $Y = 1.816 + 0.492 X_1 + 0.533 X_2$ . Dari persamaan di atas maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a Nilai konstanta sebesar 1.816 diartikan bahwa jika variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga (X2) tidak ada maka telah terdapat nilai Kepuasan Konsumen (Y) sebesar 1.816 point.

- b Nilai Kualitas Pelayanan (X1) 0.492 diartikan apabila konstanta tetap dan tidak ada perubahan pada variabel Harga (X2), maka setiap perubahan 1 unit pada variabel Kualitas Pelayanan (X1) akan mengakibatkan terjadinya perubahan pada Kepuasan Konsumen (Y) sebesar 0,492 point.
- c Nilai Harga (X2) sebesar 0.533 diartikan apabila konstanta tetap dan tidak ada perubahan pada variabel Kualitas Pelayanan (X1), maka setiap perubahan 1 unit pada variabel Harga (X2) akan mengakibatkan terjadinya perubahan pada Kepuasan Konsumen (Y) sebesar 0,355 point.

### Analisis Koefisien Korelasi (r)

**Tabel 4. Hasil Analisis Koefisien Korelasi (X1) Terhadap (Y)**

Correlations			
		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Konsumen
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.874**
	Sig. (2-tailed)		0,000
	N	95	95
Kepuasan Konsumen	Pearson Correlation	.874**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	95	95
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			

Sumber: Data Primer Diolah 2024

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut diperoleh nilai korelasi sebesar 0,874 masuk pada interval 0,81-1,00 sehingga dapat disimpulkan bahwa Tingkat kekuatan hubungan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen memiliki tingkat hubungan **Sempurna**.

**Tabel 5. Hasil Analisis Koefisien Korelasi (X2) Terhadap (Y)**

Correlations			
		Harga	Kepuasan Konsumen
Harga	Pearson Correlation	1	.868**
	Sig. (2-tailed)		0,000
	N	95	95
Kepuasan Konsumen	Pearson Correlation	.868**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	95	95
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			

Sumber: Data Primer di olah 2024

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut diperoleh nilai korelasi sebesar 0,868 masuk pada interval 0,81-1,00 sehingga dapat disimpulkan bahwa Tingkat kekuatan hubungan antara Harga terhadap Kepuasan Konsumen memiliki tingkat hubungan **Sempurna**.

**Tabel 6. Hasil Analisis Koefisien Korelasi Secara Simultan**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.892 <sup>a</sup>	0,797	0,792	3,555

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

Sumber: Data Primer Diolah 2024

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut diperoleh nilai korelasi sebesar 0,892 masuk pada interval 0,81-1,00 sehingga dapat disimpulkan bahwa Tingkat kekuatan hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen memiliki tingkat hubungan **Sempurna**.

### Analisis Koefisien Determinasi

**Tabel 7. Hasil Analisis Koefisien Determinasi (X1) Terhadap (Y)**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.874 <sup>a</sup>	0,764	0,761	3,80802

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber: Data Primer Diolah 2024

Berdasarkan pada hasil pengujian pada tabel di atas, diperoleh nilai *Koefisien determinasi* sebesar 0.764 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Konsumen sebesar 76,4% sedangkan sisanya sebesar 23.6% dipengaruhi oleh faktor lain.

**Tabel 8. Hasil Analisis Koefisien Determinasi (X2) Terhadap (Y)**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.868 <sup>a</sup>	0,754	0,752	3,88585

a. Predictors: (Constant), Harga

Sumber: Data Primer Diolah 2024

Berdasarkan pada hasil pengujian pada tabel di atas, diperoleh nilai *Koefisien determinasi* sebesar 0.754 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Harga berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Konsumen sebesar 75,4% sedangkan sisanya sebesar 24,6% dipengaruhi oleh faktor lain.

**Tabel 9. Hasil Analisis Koefisien Determinasi (X1) dan (X2) Terhadap (Y)**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.892 <sup>a</sup>	0,797	0,792	3,55482

a. Predictors: (Constant), Harga, Kepuasan Konsumen

Sumber: Data Primer Diolah 2024

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas, diperoleh nilai *Koefisien determinasi* sebesar 0.797 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Konsumen sebesar 79,7% sedangkan sisanya sebesar 20,3% dipengaruhi oleh faktor lain.

### Pengujian Hipotesis

#### Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

**Tabel 10. Hasil Uji Hipotesis (Uji t) (X1) Terhadap (Y)**

Coefficients <sup>a</sup>							
Model				Standardized Coefficients	t	Sig.	
				Beta			
1	(Constant)			3,139	1,703	1,843	0,069
	Kualitas Pelayanan			0,882	0,051	0,874	17,351

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Data Primer Diolah 2024

Berdasarkan pada hasil pengujian pada tabel di atas diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau (17.351 > 1.985) Hal tersebut juga diperkuat dengan nilai  $p\ value < Sig.0,05$  atau (0,000 < 0,05). Dengan demikian maka H0 ditolak dan H1 diterima, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Klinik NDH Dental Care.

**Tabel 11. Hasil Uji Hipotesis (Uji t) (X2) Terhadap (Y)**

Coefficients <sup>a</sup>							
Model				Standardized Coefficients	t	Sig.	
				Beta			
1	(Constant)			3,307	1,739	1,902	0,060
	Harga			1,083	0,064	0,868	16,894

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Data Primer Diolah 2024

Berdasarkan pada hasil pengujian pada tabel di atas diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau (16.894 > 1.985) Hal tersebut juga diperkuat dengan nilai  $p\ value < Sig.0,05$  atau (0,000 < 0,05). Dengan demikian maka H0 ditolak dan H1 diterima, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Klinik NDH Dental Care.

### Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

**Tabel 12. Hasil Uji Hipotesis (Uji F)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4551,567	2	2275,783	180,092	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1162,581	92	12,637		
	Total	5714,147	94			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen  
b. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Pelayanan

Sumber: Data Primer Diolah 2024

Berdasarkan pada hasil pengujian pada tabel di atas diperoleh nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau (180.092 > 3.10), hal ini juga diperkuat dengan  $\rho \text{ value} < Sig.0,05$  atau (0,000 < 0,05). Dengan demikian maka  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Klinik NDH Dental Care.

### **Pembahasan Penelitian**

#### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Klinik NDH Dental Care**

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh nilai persamaan regresi  $Y = 3,139 + 0,882 X_1$ , koefisien korelasi sebesar 0.874 artinya kedua variabel mempunyai tingkat hubungan yang sangat kuat. Nilai determinasi atau kontribusi pengaruh sebesar 0.764 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Konsumen sebesar 76.4% sedangkan sisanya sebesar 23.6% dipengaruhi oleh faktor lain. Uji hipotesis diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau (17.351 > 1.985) Hal tersebut juga diperkuat dengan nilai  $\rho \text{ value} < Sig.0,05$  atau (0,000 < 0,05). Dengan demikian maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Klinik NDH Dental Care Jakarta Selatan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ugeng Budi Haryoko, Veta Lidya Delimah Pasaribu, Ardiyansyah. (2020) Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Firman Dekorasi (*Wedding Organezing*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Firman Dekorasi (*Wedding Organezing*).

#### **Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Klinik NDH Dental Care**

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh nilai persamaan regresi  $Y = 3.307 + 1.083 X_2$ , koefisien korelasi sebesar 0.868 artinya kedua variabel mempunyai tingkat hubungan yang **sangat kuat**. Nilai determinasi atau kontribusi pengaruh sebesar 0.754 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Harga berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Konsumen sebesar 75,4% sedangkan sisanya sebesar 24,6% dipengaruhi oleh faktor lain. Uji hipotesis diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau (16,894 - 1.985) Hal tersebut juga diperkuat dengan nilai  $\rho \text{ value} < Sig.0,05$  atau (0,000 < 0,05). Dengan demikian maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Klinik NDH Dental Care Jakarta Selatan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Veta Lidya Delimah Pasaribu, Mohamad Aldi Hasan (2020) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Jakmart DI PD. Pasar Jaya Kenari. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Harga, berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan konsumen Pada Toko Jakmart DI PD.

#### **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Klinik NDH Dental Care**

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Harga ( $X_2$ ) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen dengan diperoleh persamaan regresi  $Y = 1.816 + 0.492 X_1 + 0.533 X_2$ , Nilai koefisien korelasi atau tingkat pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat diperoleh sebesar 0,892 artinya memiliki hubungan yang sangat kuat. Nilai koefisien determinasi sebesar 0.797 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Konsumen sebesar 79,7% sedangkan sisanya sebesar 20,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dilakukan penelitian. Uji hipotesis diperoleh nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau (180,092 > 31,0), hal ini juga diperkuat dengan  $\rho \text{ value} < Sig.0,05$  atau (0,000 < 0,05). Dengan demikian maka  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Klinik NDH Dental Care Jakarta Selatan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Benjamin Albert Simamora, Masliana Munurug (2024) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Transportasi Online Grab Pada Mahasiswa Universitas HKBP Nommensen Pamatangsiantar. Hasil penelitian Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada Mahasiswa Universitas HKBP Nommensen Pamatangsiantar.

## **5. PENUTUP**

Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan persamaan regresi  $Y = 3.139 + 0.882 X_1$ , nilai korelasi sebesar 0.874 artinya kedua variabel memiliki tingkat hubungan yang sangat kuat. Nilai koefisien determinasi sebesar 76,4% dan uji hipotesis diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau (17351 > 1.985). Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima artinya terdapat pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Konsumenk. Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

konsumen dengan persamaan regresi  $Y = 23.307 + 1.083 X_2$  nilai korelasi sebesar 0.868 artinya kedua variabel memiliki tingkat hubungan yang sangat kuat. Nilai koefisien determinasi sebesar 75,4% dan uji hipotesis diperoleh  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  atau  $(16.894 > 1.985)$ . Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima artinya terdapat pengaruh signifikan Harga terhadap kepuasan Konsumen. Kualitas Pelayanan dan Harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan persamaan regresi  $Y = 1.816 + 0.492 X_1 + 0.533 X_2$ . Nilai korelasi sebesar 0.892 artinya variabel bebas dengan variabel terikat memiliki tingkat hubungan yang sangat kuat. Nilai koefisien determinasi sebesar 89,2% sedangkan sisanya sebesar 10,8% dipengaruhi faktor lain. Uji hipotesis diperoleh nilai  $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$  atau  $(180,092 > 31,0)$ . Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima. Artinya terdapat pengaruh signifikan secara simultan Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

- Ani, J., Lumanauw, B., & Tampenawas, J. (2022). Pengaruh citra merek, promosi dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian konsumen pada e-commerce Tokopedia di kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 10(1), 663-674.
- Asty, W., Regina, R., & Diana, W. (2024). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KOPIGO LA PASSION DU CAFE. *Ranah Pariwisata*, 4(1), 1-4.
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model keputusan pembelian melalui kepuasan konsumen pada marketplace: Kualitas produk dan kualitas pelayanan (Literature review manajemen pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211-224.
- DIANA, D. (2022). IMPLEMENTASI MANAJEMEN PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU BERBASIS ZONASI TERHADAP EFEKTIVITAS DISTRIBUSI PESERTA DIDIK DI SMA KOTA PALOPO (Doctoral dissertation, Institut agama islam Negeri (IAIN Palopo)).
- Estamarinda, E., Akila, A., & Sinarti, T. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hompizz Pizza Palembang. *Jurnal Manajemen dan Investasi (MANIVESTASI)*, 3(1), 69-82.
- Fadillah, F. T., & Juniaarti, A. T. (2024). PENERAPAN PENGENDALIAN KUALITAS DENGAN METODE FISHBONE DIAGRAM UNTUK MEMINIMALISIR PRODUK CACAT SEPATU PADA HOME INDUSTRY GREAT FOOTWEAR (Doctoral dissertation, Universitas Pasundan Bandung).
- Faris, F. (2022). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH MELALUI KEPUASAN NASABAH BANK CTBC INDONESIA BRANCH KELAPA GADING (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia).
- Fauziah, U. U., Eldine, A., & Sume, S. A. (2019). Sales Promotion Dan Harga Terhadap Volume Penjualan. *Manager: Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(1), 145-160.
- Firmansyah, Y., & Wahab, A. (2024). Utility Theory And The Concept Of Masalah In Islamic Economics. *SOUTHEAST ASIA JOURNAL of GRADUATE OF ISLAMIC BUSINESS AND ECONOMICS*, 2(3), 106-111.
- Kotler, Philip & Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketigabelas. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kurniati, F. (2019). PENGARUH INOVASI, KUALITAS JASA DAN HARGA TERHADAP KEUNGGULAN KOMPETITIF PADA PT LION MENTARI AIRLINES (Doctoral dissertation, Universitas Buddhi Dharma).
- Kurniati, F. (2019). PENGARUH INOVASI, KUALITAS JASA DAN HARGA TERHADAP KEUNGGULAN KOMPETITIF PADA PT LION MENTARI AIRLINES (Doctoral dissertation, Universitas Buddhi Dharma).
- Lutfi, A. (2019). Proses kegiatan pemasaran di pt. Citra mandiri wiguna (perusahaan media luar ruang di Jakarta) (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta).
- Maddinsyah, A., Solihin, D., & Widodo, S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BTN KC Tangerang. *Jurnal Ekonomi Efektif*, 6(3), 557-566
- Manis, F. A., Sonani, N., & Fitrianti, D. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Teller terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank BTN Kantor Cabang Pembantu Jampang.

- Manurung, R. W., & Yusuf, A. (2024). PENGARUH SUASANA TOKO (STORE ATMOSPHERE) DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA CAFFE KEBUN LATTE DI CIATER TANGERANG SELATAN. *JEAC: Journal of Economic Academic*, 1(02), 255-266.
- MUDATSIR, M. (2020). Analisis Swot Dalam Menentukan Strategi Pemasaran Guna Meningkatkan Daya Saing Pada Cafe Mr. Yess Coffee Di Kota Benteng Selayar (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Makassar).
- Ningtyas, K. A., & Hidayat, A. (2023). Analisis Bauran Pemasaran Di PT Haruman Multi Artha Dan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian. *Lokawati: Jurnal Penelitian Manajemen dan Inovasi Riset*, 1(5), 332-345.
- Noviastuti, N., & Nurhayati, N. (2022). Upaya meningkatkan penjualan menggunakan metode marketing mix di PT. Mega Finance Yogyakarta. *Jurnal Nusantara*, 5(1), 30-37.
- Pasaribu, V. L. D., Syafei, A. N., Farhan, A., Aufaizah, A., Irani, C., & Firtiayani, S. R. (2021). Pengaruh Displin Protokol Kesehatan Terhadap Pencegahan Penularan Virus Covid-19. *Jurnal Abdimas Tri Dharma Manajemen*, 2(2), 91-98.
- Ramadhan, A., & Solihin, D. (2024). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk. *Cakrawala: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Bisnis*, 1(1), 19-26.
- Romadon, A. S., Pramusinto, M. A., & Kamelia, S. N. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Shopee. *Solusi*, 21(3), 672-682.
- Salsabila, T., Fitriadi, B. W., & Patimah, T. (2024). The Influence Of Service Quality And Product Quality On Consumer Satisfaction At Cafe Laverpool (Survey of Laverpool Cafe Consumers Karangnunggal, Tasikmalaya Regency). *Innovative Business Management Journal*, 1(1), 13-26.
- Situmeang, P. A., Nainggolan, B. M., & Kristiadi, A. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran Sushimas. *EDUTURISMA*, 5(1).
- Sunarsi, D. (2020). Pengaruh Bauran Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Giant Dept Store Cabang BSD Tangerang. *E-Mabis: Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 21(1), 7- 13
- Sutanto, E. B., & Solihin, D. (2023). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Netciti Persada Area Alam Sutera Kota Tangerang. In *Prosiding Seminar Nasional Manajemen* (Vol. 2, No. 1).
- Zuhair, F. (2024). PENGARUH CAFE ATMOSPHERE, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI COZY COFFEEHOUSE (Studi Pada Masyarakat Kota Kebumen) (Doctoral dissertation, Universitas Putra Bangsa).