

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN POTONGAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KIP STORE KOTA BENGKULU

Ahmad Taufik^{1*}

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Universitas Muhammadiyah Bengkulu^{1,2,3,4}
Email: gelatnga@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Potongan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Kip Store Kota Bengkulu. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen dari KIP Store kota Bengkulu. Jumlah responden dalam penelitian ini berjumlah 110 orang. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan menggunakan teknik analisis dengan menggunakan uji analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis yaitu uji t dan uji f. Berdasarkan hasil regresi linier berganda diperoleh bentuk persamaan regresi $Y = 3.055 + 0.366 X_1 + 0.109 X_2$ dan hasil uji t dan uji f penelitian ini dapat disimpulkan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, hal ini dibuktikan dengan hasil uji t menunjukkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,765 > 1,982$) dan ($\text{sig } \alpha = 0,000 < 0,005$). Ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Potongan Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, hal ini dibuktikan dengan hasil uji t menunjukkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,080 > 1,982$) dan ($\text{sig } \alpha = 0,000 < 0,005$). Ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Kualitas Pelayanan (X_1) dan Potongan Harga (X_2) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada KIP Store Kota Bengkulu, hal ini dibuktikan dengan uji F menunjukkan nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$, yaitu yaitu ($25,172 > 3,08$) dan ($\text{sig } \alpha = 0.000 < 0.005$). Ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Potongan Harga; Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

This research aims to find out the effect of service quality and price discounts on customer satisfaction at the Kip Store in Bengkulu City. This type of research uses quantitative descriptive research methods. The population used in this research were consumers from the KIP Store in Bengkulu City. The number of respondents in this study was 110 people. The data collection method uses a questionnaire and uses analysis techniques using multiple linear regression analysis tests and hypothesis testing, namely the t test and f test. Based on the results of multiple linear regression, the form of the regression equation $Y = 3.055 + 0.366 X_1 + 0.109 X_2$ and results of t test and f test research can be concluded that Service Quality has a significant effect on Customer Satisfaction, this is proven by the results of the t test showing the value of $t_{count} > t_{table}$ ($6.765 > 1.982$) and ($\text{sig } \alpha = 0.000 < 0.005$). This means H_0 is rejected and H_a is accepted. Price discounts have a significant effect on customer satisfaction, this is proven by the results of the t test showing the value of $t_{count} > t_{table}$ ($3.080 > 1.982$) and ($\text{sig } \alpha = 0.000 < 0.005$). This means H_0 is rejected and H_a is accepted. Service Quality (X_1) and Price Discounts (X_2) simultaneously have a significant effect on Customer Satisfaction (Y) at the KIP Store in Bengkulu City, this is proven by the F test showing the value of $f_{count} > f_{table}$, namely ($25.172 > 3.08$) and ($\text{sig } \alpha = 0.000 < 0.005$). This means H_0 is rejected and H_a is accepted.

Keywords : Service Quality, Price Discounts, and On Customer Satisfaction.

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia bisnis saat ini sangat pesat, membuat para pelaku bisnis harus saling bersaing untuk menarik para konsumen. Para pelaku bisnis dituntut untuk lebih kreatif dan inovatif agar dapat bertahan ditengah persaingan yang semakin ketat. Bisnis ritel di Indonesia mengalami perkembangan pesat. Hal ini ditandai dengan semakin banyak munculnya bisnis pada bidang ini, baik itu bisnis ritel tradisional maupun modern. Dengan berkembangnya bisnis ritel di Indonesia menyebabkan meningkatnya persaingan diantara bisnis tersebut yang menuntut masing-masing individu untuk bersaing lebih kompetitif dibidang pemasarannya.

Menjadi pemimpin dalam suatu pasar dapat diukur dari penerimaan pasar dan posisinya disaat krisis dan tantangan global. Perusahaan harus mampu bersaing dan mempertahankan bisnisnya dalam lingkungan bisnis yang berat, adanya produk pesaing baru, kemajuan teknologi, hukum atau kebijakan pemerintah yang terus berubah-ubah secara cepat diharapkan perusahaan mampu bertahan dan terus bersaing dengan harapan gerak langkah perusahaan sesuai keinginan dan harapan konsumen. Ketika konsumen memutuskan untuk membeli suatu produk sebenarnya mereka memiliki alasan-alasan tertentu dalam memilih sebuah produk, misalnya merasa puas dengan kualitas pelayanan yang ditawarkan dan potongan harga yang ditawarkan terhadap produk tersebut.

Menurut (Bahrudi M dan Zuhro S, 2016), kepuasan pelanggan adalah evaluasi pilihan yang disebabkan oleh keputusan pembelian tertentu dan pengalaman dalam menggunakan atau mengkonsumsi barang atau jasa. Menurut (Richard Oliver, 2018), kepuasan pelanggan adalah respon pemenuhan dari pelanggan terhadap suatu produk atau layanan itu sendiri yang telah memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Menurut (Sri Suryoko, 2017), kualitas pelayanan adalah tingkat pelayanan yang diberikan oleh manajemen untuk memenuhi harapan pengunjung. Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Dengan semakin ketatnya persaingan antar perusahaan, suatu perusahaan harus terus berinovasi dalam menjalankan strategis bisnisnya.

Menurut (Agus Supandi Soegoto dan Rizky Y Emor, 2015) potongan harga adalah pengurangan harga yang diperoleh pembeli dari penjual sebagai imbalan atas kegiatan tertentu oleh penjual yang disukai pembeli pada saat melakukan pembelian barang atau jasa. Dalam menghadapi persaingan yang semakin selektif, perusahaan mesti mencermati aspek harga yang ditawarkan, karena tingkatan harga memiliki pengaruh yang kuat terhadap daya saing suatu perusahaan dan berpengaruh terhadap konsumen dalam memutuskan sebuah pembelian.

Salah satu bisnis yang menjanjikan adalah bisnis dibidang retail seperti KIP Store Kota Bengkulu yang menyediakan berbagai jenis produk pakaian. KIP Store sendiri merupakan salah satu toko yang populer di tengah masyarakat Kota Bengkulu. Saat ini di Bengkulu sudah banyak toko retail yang berdiri di berbagai pusat keramaian, seperti Obela Store, Clothing Store dan I AM Fashion Store. Hal tersebut membuat pelaku usaha harus bersaing untuk mendapatkan konsumen untuk membeli produk mereka. Selain bersaing untuk mendapatkan konsumen, pemilik usaha juga harus berusaha memberikan yang terbaik seperti menyediakan kualitas pelayanan dan juga pemberian diskon harga kepada konsumen agar menjadi lebih unggul dari para pesaingnya.

Berdasarkan hasil observasi/wawancara yang telah peneliti lakukan pada tanggal 21 November 2023, hari senin pukul 10.00 dengan Faisal salah satu karyawan KIP Store mengatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen sudah baik, seperti

sikap karyawan yang sangat ramah kepada konsumen dalam membantu konsumen memilih produk yang akan di belinya, begitu juga dengan pemberian potongan harga yang selalu ditawarkan kepada konsumen sudah sangat baik demi kepuasan pelanggan terhadap setiap produk yang di tawarkan.

Namun dari penjelasan yang telah Faisal paparkan diatas masih terdapat beberapa pendapat lain seperti salah satunya dari Ikbal selaku konsumen KIP Store yang mengatakan bahwa kurangnya lahan parkir sehingga susah mengeluarkan kendaraan pada saat kinsmen banyak yang berkunjung, hal tersebut membuktikan kurangnya fasilitas yang diberikan kepada konsumen. Adapun konsumen yang berpendapat mengenai potongan harga yakni Bapak Ramlan yang menjelaskan bahwa potongan harga yang diberikan kepada konsumen masih kurang efisien karena KIP Store hanya memberikan potongan harga dalam waktu yang singkat.

Berdasarkan permasalahan yang telah di uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Potongan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan KIP Store Kota Bengkulu”.

LANDASAN TEORI

Menurut (Kayumalue et al., 2020) Kualitas Pelayanan adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Menurut (Kiswardhana & Triputranto, 2015), kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian. Dengan demikian perusahaan harus benar-benar memperhatikan dan melakukan pelayanan yang optimal. Menurut (Tjiptono & Candra, 2012), mengatakan bahwa indikator kualitas pelayanan ada lima, yaitu: 1. Reabilitas (*reability*) 2. Daya tanggap (*responsiveness*) 3. Jaminan (*Assurance*) 4. Empati (*empathy*) 5. Bukti fisik (*tangible*).

H₁ : Diduga kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Kip Store Kota Bengkulu.

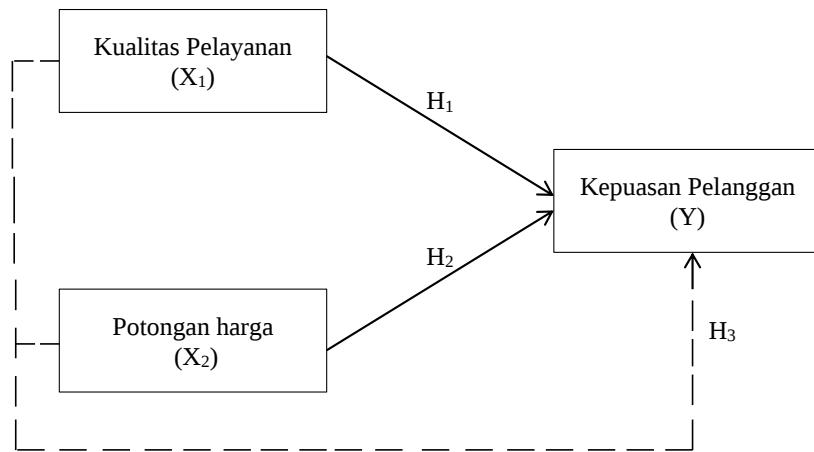
Menurut (Agus Supandi Soegoto & Rizky Y Emor, 2015) harga diskon merupakan potongan harga yang diberikan oleh penjual kepada pembeli sebagai penghargaan atas aktivitas tertentu dari pembeli yang menyenangkan bagi penjual. Potongan harga (*Price Discount*) dapat memunculkan hasrat para konsumen untuk melakukan pembelian yang implusif. Menurut (Cahyaningtya, 2020) potongan harga (*price discount*) adalah cara perusahaan untuk meningkatkan penjualan dengan melakukan pengurangan harga yang diberikan dalam periode tertentu. Menurut (Belch, 2018) yang menjelaskan bahwa ada 3 indikator potongan harga, yaitu: 1. Memicu konsumen untuk membeli dalam jumlah yang banyak 2. Mengantisipasi promosi pesaing 3. Mendukung perdagangan dalam jumlah yang besar

H2: Diduga potongan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Kip Store Kota Bengkulu.

Menurut (Tjiptono, f., & Candra, G, 2012), kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Menurut (Kotler & Keller, 2012), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (atau hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Sedangkan menurut (Umar dalam Indrasari, 2019) mengatakan bahwa Kepuasan Pelanggan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang diterima dan harapannya. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang

diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Adapun indikator kepuasan pelanggan menurut (Tjiptono, 2019), yaitu: 1. Kesesuaian Harapan 2. Minat Bekunjung Kembali (beli ulang) 3. Kesiediaan Merekomendasikan.

H₃ : Diduga kualitas pelayanan dan potongan harga bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Kip Store Kota Bengkulu.



Sumber : Penelitian 2024

Gambar 1. Kerangka Konseptual

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini pengumpulan data dan informasi pokok dengan menggunakan kuesioner pada Kip Store Kota Bengkulu dan penelitian ini dilakukan dari bulan November 2023 sampai dengan selesai. Pada penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, dengan metode observasi dan wawancara dan penyebaran kuesioner dimana penelitian ini pembuktiannya menggunakan angka-angka pada sejumlah populasi melalui sampel yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan potongan harga bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Kip Store Kota Bengkulu.

Menurut Sugiyono (2013:99), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel merupakan bagian yang berguna bagi tujuan penelitian populasi dan aspek-aspeknya, teknik pengumpulan sampel dalam penelitian ini adalah Accidental Sampling. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Menurut (Sugiyono, 2013), *Accidental* adalah pengambilan sampel dari setiap individu yang dijumpai secara kebetulan oleh peneliti, yaitu siapa saja yang secara keseluruhan. *Accidental* yang bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data. Dikarenakan jumlah populasinya tidak diketahui secara pasti maka untuk menentukan besarnya sampel digunakan rumus dari (Hair, dkk 2010), yang menyatakan bahwa jumlah ideal dalam penarikan sampel yaitu 5-10 untuk setiap indikator yang digunakan dalam seluruh variabel. Jumlah indikator dalam penelitian adalah 11 indikator. Maka, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah: $\text{Sampel} = \text{jumlah indikator} \times 10 \rightarrow 11 \times 10 = 110$ responden. Maka jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan sebanyak 110 responden, yang dirasa sudah cukup mewakili populasi yaitu konsumen Kip Store Kota Bengkulu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Perhitungan statistic dalam analisis regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program *SPSS For Windows* versi 16. Ringkasan hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS tersebut pada tabel:

Tabel 1.
Persamaan Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.055	1.701		.285	.776		
	KPelayanan	.366	.054	.475	6.765	.000	.960	1.021
	PHarga	.109	.035	.216	3.080	.000	.960	1.021
a. Dependent Variable: KPelanggan								

Sumber : Output SPSS Versi 16

Dari perhitungan komputer yaitu perhitungan SPSS versi 16 for windows didapatkan persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = 3.055 + 0.366X_1 + 0.109X_2$$

1. Nilai konstanta atau nilai tetap 3.055 mempunyai arti bahwa apabila variabel Kualitas Pelayanan dan Potongan Harga sama dengan nol, maka variabel Kepuasan Pelanggan akan tetap 3.055.
2. Koefisien regresi Kualitas Pelayanan sebesar 0.366 menyatakan bahwa setiap peningkatan satu satuan nilai variabel Kualitas Pelayanan dapat meningkatkan nilai variabel Kepuasan Pelanggan sebesar 0.366 dengan asumsi jika variabel Kualitas Produk tetap atau = 0.
3. Koefisien regresi Potongan Harga sebesar 0.109 menyatakan bahwa setiap peningkatan satu satuan nilai variabel Potongan Harga dapat meningkatkan nilai variabel Kepuasan Pelanggan sebesar 0.109.

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk mengetahui besarnya persentase sumbangan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat maka digunakan uji koefisien korelasi sebagai berikut:

Tabel 2.
Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.703 ^a	.495	.531	1.86769
a. Predictors: (Constant), PHarga, KPelayanan				
b. Dependent Variable: KPelanggan				

Sumber : Outpus SPSS Versi 16

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS 16 diketahui nilai hasil analisis adjusted R square sebesar 0.531 = 53,1% sehingga dapat disimpulkan bahwa sumbangan seluruh variabel independen (Kualitas Pelayanan dan Potongan Harga) dalam memberikan kontribusi pengaruh variabel dependen (Kepuasan Pelanggan) adalah sebesar

53,1% dan sisahnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Hasil Uji Hipotesis

Untuk membuktikan hipotesis yang diduga sebelumnya, dilakukan pengujian hipotesis. Pengujian hipotesis dilakukan baik secara parsial maupun secara simultan yang meliputi uji t dan uji f.

Uji Parsial (Uji t)

Untuk menguji pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat digunakan uji t sebagai berikut:

Tabel 3.
Uji Parsial (t-test)

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.055	1.701		.285	.776		
	KPelayanan	.366	.054	.475	6.765	.000	.960	1.021
	PHarga	.109	.035	.216	3.080	.000	.960	1.021
a. Dependent Variable: KPelanggan								

Sumber : Output SPSS versi 16

Melalui perhitungan yang dilakukan dengan menggunakan SPSS, maka mendapatkan hasil perbandingan antara t_{hitung} dengan t_{tabel} . Untuk mengetahui nilai t_{tabel} menggunakan rumus $(n-k-1) = 110-2-1=107$, maka diketahui nilai t_{hitung} sebesar 1.982, untuk setiap variabel sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji t_{hitung} untuk variabel Kualitas Pelayanan yaitu $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6.765 > 1.982$) dan ($\text{sig } \alpha = 0.00 < 0.050$), menyatakan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan.
2. Berdasarkan hasil uji t_{hitung} untuk variabel Potongan Harga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3.080 > 1.982$) dan ($\text{sig } \alpha = 0.00 < 0.050$), menyatakan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara Potongan Harga (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan.

Uji Simultan (Uji f)

Untuk menguji pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat digunakan uji f sebagai berikut:

Tabel 4.
Uji Simultan (f-test)

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	396.160	2	198.080	25.172	.000 ^a
	Residual	1235.434	107	7.869		
	Total	1631.594	109			
a. Predictors: (Constant), PHarga, KPelayanan						
b. Dependent Variable: KPelanggan						

Sumber : Output SPSS Versi 16

Berdasarkan tabel uji hipotesis dengan uji f di atas diperoleh F_{hitung} sebesar 37.304 dengan nilai F_{tabel} sebesar $(n-k) = 110-2 = 108$ maka nilai F_{tabel} 3.08. Dengan demikian dapat diperoleh perbandingan antara $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $(25.172 > 3.08)$ dan $(sig \alpha = 0.00 < 0.05)$, dapat disimpulkan bahwa H_3 diterima artinya terdapat variabel dominan yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan KIP Store Kota Bengkulu.

Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data mentah yang dilakukan pada pelanggan KIP Store Kota Bengkulu melalui penyebaran kuesioner terhadap 110 orang responden yang telah diuji sehingga dapat diketahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Potongan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada KIP Store Kota Bengkulu berpengaruh positif dan signifikan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada KIP Store Kota Bengkulu. Hal itu berarti Hal tersebut berarti bahwa apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sudah sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan baik dan dapat memuaskan pelanggan. Sebaliknya jika yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan.

Semakin tinggi kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan terhadap KIP Store Kota Bengkulu karena kualitas pelayanan merupakan faktor yang penting bagi kepuasan pelanggan. Dimensi kualitas pelayanan *responsiveness* merupakan faktor terpenting bagi konsumen diikuti oleh *reliability*, *empathy*, *tangible* dan *assurance*. KIP Store Kota Bengkulu harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas agar tidak kehilangan pelanggan dalam jangka panjang. Pelayanan yang berkualitas dapat tercipta apabila manajemen KIP Store Kota Bengkulu memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lubis (2021) menyatakan bahwa “kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten”. Adanya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan ini juga telah diteliti dalam penelitian Abdul Basith (2014). Inka Janita Sembiring (2014) dan Riswandhi Ismail (2014) bahwa terdapat pengaruh yang positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas jika harapannya terpenuhi. Kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan akan menciptakan rasa puas pada pelanggan, kepuasan tersebut membuat pelanggan akan terus membeli produk yang ditawarkan.

Pengaruh Potongan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa adanya pengaruh yang positif antara variabel Potongan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada KIP Store Kota Bengkulu. Hal itu berarti bahwa produk KIP Store Kota Bengkulu memiliki harga yang dapat dijangkau oleh pelanggan. Harga merupakan sesuatu yang sangat penting yang dilihat pelanggan, pelanggan akan merasa puas apabila harapannya terhadap harga dari produk yang mereka inginkan terjangkau.

Menurut (Assauri, 2009) mengatakan bahwa *price discount* merupakan potongan harga yang ada, dimana pengurangan tersebut dapat berbentuk tunai atau berupa potongan yang lain. Menurut (Sutisna, 2002) *price discount* atau potongan harga merupakan pengurangan harga produk dari harga normal dalam periode tertentu. Sedangkan menurut

(Fandy Tjiptono, 2008) *price discount* merupakan potongan harga yang diberikan oleh penjual kepada pembeli sebagai penghargaan atas aktivitas tertentu dari pembeli yang menyenangkan bagi penjual.

Sejalan juga dengan penelitian yang dilakukan oleh (Shafinazh, 2020) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa harga diskon ada pengaruh signifikan dalam penerapan pemberian harga diskon Shopee berhasil mempengaruhi konsumen membeli produk yang diinginkan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Potongan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan dan Potongan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada KIP Store Kota Bengkulu. Hal itu berarti bahwa kualitas pelayanan dan Potongan Harga yang diberikan KIP Store Kota Bengkulu sudah baik dimata pelanggan karena menciptakan pelayanan yang memuaskan dan harga dari produknya yang terjangkau.

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang penting bagi kepuasan pelanggan. Lupioyadi (2013:144) menyatakan bahwa “kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten”. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sudah sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan baik dan dapat memuaskan pelanggan. Sebaliknya jika yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan.

Begitu juga dengan Potongan Harga yang tidak lepas mempengaruhi Kepuasan Pelanggan. Harga dari sebuah produk merupakan sesuatu kerap menentukan kepuasan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas apabila harapannya terhadap harga dari produk tersebut terjangkau.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Potongan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan KIP Store Kota Bengkulu, maka dapat di simpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan KIP Store Kota Bengkulu, semakin baik Kualitas Pelayanan yang diberikan akan semakin baik pula bagi perkembangan KIP Store Kota Bengkulu. Dengan adanya Kualitas Pelayanan yang baik maka akan menciptakan Kepuasan Pelanggan dengan sendirinya.
2. Potongan Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan KIP Store Kota Bengkulu, semakin terjangkau harga dari sebuah produk yang ditawarkan akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan KIP Store Kota Bengkulu.
3. Secara bersama-sama Kualitas Pelayanan dan Potongan Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan KIP Store Kota Bengkulu, semakin baik Kualitas Pelayanan yang diberikan dan Potongan Harga yang ditawarkan akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Kualitas Pelayanan dan Potongan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada KIP Store Kota Bengkulu, maka saran yang bisa diberikan adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian tentang tanggapan responden terhadap Kualitas Pelayanan

- pada pernyataan “Karyawan dapat menciptakan suasana komunikasi yang baik dan nyaman kepada pelanggan” yang masuk dalam kategori baik, hal ini menunjukkan bahwa masih ada pelanggan yang merasa kurang dengan komunikasi dari karyawan KIP Store Kota. Oleh karena itu agar lebih baik dalam meningkatkan Kepuasan Pelanggan, karyawan KIP Store Kota Bengkulu harus memperbaiki lagi cara berkomunikasi dengan baik.
2. Berdasarkan hasil penelitian tentang tanggapan responden terhadap Potongan Harga pada pernyataan “Potongan harga yang diberikan untuk kepuasan pelanggan dan mengantisipasi dari pesaing” yang sudah termasuk dalam kategori baik, hal ini menunjukkan bahwa meskipun potongan harga dari dari sebuah produk KIP Store Kota Bengkulu relative murah, tetapi bagi beberapa pelanggan ada yang menyatakan masih tergolong mahal sehingga memiliki nilai yang hanya baik. Untuk itu agar meningkatkan Kepuasan Pelanggan, KIP Store Kota Bengkulu harus lebih memfokuskan harga dari sebuah produk.
 3. Berdasarkan hasil penelitian tentang tanggapan responden terhadap Kepuasan Pelanggan pada pernyataan “Pelanggan bersedia berkunjung kembali ke KIP Store Kota Bengkulu” yang berarti sudah masuk dalam kategori baik, hal itu menunjukkan bahwa pelanggan bersedia berkunjung kembali untuk membeli produk KIP Store Kota Bengkulu, namun ada juga beberapa pelanggan yang enggan untuk kembali ke KIP Store Kota Bengkulu karena merasa kurang puas dengan pelayanan dan harga dari produk KIP Store Kota Bengkulu. Agar pelanggan akan kembali untuk membeli produk, KIP Store Kota Bengkulu harus meningkatkan Kepuasan Pelanggannya terlebih dahulu dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan dan harga dari produk yang ada harus diturunkan lagi.
 4. Bagi peneliti berikutnya bisa menjadi referensi melakukan penelitian di tempat yang lain dan bisa menggunakan variabel lain yang bisa mendukung penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Antari Setyawati. (2009). Pengaruh Perceived Quality dan Perceived Value of Cost terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Fresh.Co. *Jembatan: Jurnal Ilmiah Manajemen*.
- Belch. 2018. *Advertising and Promotion*. New York. Mc Graw-Hill Education.
- Bahrudi M dan Zuhro S. (2016). Analysis of the Effect of Service Quality, Trust, Perceived Value and Student Satisfaction on Student Loyalty. *Journal Of Manajemen*.
- Kotler dalam Suwito. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Cafe. *Jurnal Misi Institut Pendidikan Tapanuli Selatan (IPTS)*.
- Lupiyoadi. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa (Praktik dan Teori)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Richard Oliver. (2018). Kualitas Pelayanan Penjual Online, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen dalam E-Commerce Shopee. *Jurnal Capital : Kebijakan Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*.
- Sri Suryoko. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian pada Toko Distro Andi. *Jurnal Misi Institut Pendidikan Tapanuli Selatan (IPTS)*.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.

- Tjiptono. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*.
- Tjiptono dalam Indrasari. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Post Service Follow Up (PSFU) terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Astra International tbk-Toyota Sales Operation (TSO) Auto2000 Cabang Pasteur Kota Bandung. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*.
- Tjiptono, f., & Candra, G. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono. (2020). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Ichiban Sushi Di Palembang Trade Center. *Publikasi Riset Mahasiswa Manajemen*.