



Homepage Journal: <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS>

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan TV Kabel Zaki Kab. Morowali

The influence of service quality and price on customer satisfaction of zaki cable tv morowali district

Alfian^{1*}, Muzakir², Syamsul Bahri³, Farid⁴

¹⁻⁴Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tadulako Palu, Sulawesi Tengah, Indonesia

*Email Korespondensi: alfian06juni99@gmail.com

Artikel Penelitian

Article History:

Received: 27 Feb, 2025

Revised: 05 Apr, 2025

Accepted: 30 Apr, 2025

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan

Keywords:

service quality, price, customer satisfaction

Doi: [10.56338/jks.v8i4.7427](https://doi.org/10.56338/jks.v8i4.7427)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Tv Kabel ZAKI Kabupaten Morowali. Metode penarikan sampel dengan menggunakan metode Simple Random Sampling tepatnya rumus Slovin sebesar 100 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, yang kemudian diolah dengan menggunakan SPSS versi 26 Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis regresi linear berganda. Secara serempak variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Tv Kbel ZAKI Kabupaten Morowali. Kemudian pada uji parsial variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Tv Kabel ZAKI Kabupaten Morowali. Koefisien determinasi memperlihatkan nilai R square sebesar 0,235 atau 23,5% dan sisanya sebesar 76,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam model regresi.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality and price on customer satisfaction of ZAKI Cable TV in Morowali Regency. The sampling method used the Simple Random Sampling method, precisely the Slovin formula of 100 respondents. Data collection used a questionnaire, which was then processed using SPSS version 26. The analysis method used is multiple linear regression analysis. Simultaneously, the service quality (X1) and Price (X2) variables have a positive and significant effect on customer satisfaction of ZAKI Cable TV in Morowali Regency. Then, in the partial test, the Service Quality (X1) and Price (X2) variables have a positive and significant effect on Customer Satisfaction of ZAKI Cable TV in Morowali Regency. The coefficient of determination shows an R-square value of 0.235 or 23.5% and the remaining 76.5% is explained by other variables not included in the regression model.

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi dan semakin berkembangnya ekonomi suatu daerah sangat menentukan tingkat pertumbuhan dan kemajuan peradaban masyarakatnya dari gaya hidup yang tradisional ke gaya hidup yang lebih modern menurut Ermawan (2017). Perkembangan ini juga meningkatkan berbagai kebutuhan salah satunya adalah kebutuhan masyarakat akan informasi yang lebih luas. Dunia informasi

pada saat ini cukup berkembang pesat, seiring dengan hal tersebut kebutuhan masyarakat akan ketersediaan kesempatan mengakses informasi pun menjadi mengemuka. Hal ini kemudian melahirkan kebutuhan lain yang mengiringi kebutuhan informasi yaitu kebutuhan masyarakat akan ketersediaan media yang tidak hanya memberikan manfaat edukatif namun juga memiliki manfaat dalam hal ini memberikan hiburan kepada masyarakat. Salah satu media yang berkembang luas di masyarakat adalah Televisi.

Televisi adalah media telekomunikasi yang menyajikan informasi secara cepat dan luas kepada masyarakat dan berfungsi sebagai penerima siaran gambar bergerak serta bersuara menurut Daryanto (2016). Perusahaan-perusahaan yang membangun stasiun televisi mulai berlomba dalam membuat program dan menyajikannya kepada masyarakat. Ketersediaan program yang disiarkan stasiun televisi, menjadi semakin variatif dengan segmentasi yang beragam (orang tua hingga anak-anak), tetapi ketersediaan program yang cukup menarik ini membuat masyarakat tidak puas. Sebagian masyarakat masih menginginkan berbagai macam saluran yang lebih luas dan lebih menarik lagi. Oleh karena itu, berbagai perusahaan mulai bekerja sama dengan perusahaan stasiun televisi dengan menciptakan TV Kabel. TV kabel adalah metode penyiaran acara televisi lewat isyarat frekuensi radio yang disalurkan melalui serat optik yang tetap atau kabel *coaxial*, dan bukan lewat udara seperti siaran televisi biasa yang harus ditangkap antena (*over-the-air*). Dengan menggunakan TV Kabel, beragam saluran akan masuk di Televisi masyarakat dan lebih luas lagi informasi yang dihasilkan.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian yang bersifat asosiatif dalam bentuk hubungan kausal, berdasarkan pada tujuan peneliti. Menurut Sugiyono (2019: 65) adalah penelitian asosiatif suatu rumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Sedangkan hubungan kausal merupakan hubungan yang bersifat sebab akibat. Jadi disini ada variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan dependen (dipengaruhi).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas menunjukkan sejauh mana kehandalan sebuah alat ukur mengukur apa yang diukur. Maka uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kecepatan dari indikator-indikator pernyataan yang diajukan dalam sebuah kuesioner penelitian. Suatu alat ukur yang validitasnya tinggi akan mempunyai varian kesalahan yang kecil atau dengan kata lain tes tersebut menjalankan ukurannya dengan memberikan hasil yang sesuai dengan maksud tes tersebut. Pengujian validitas dapat dilakukan dengan mengukur korelasi antara skor butir pertanyaan dengan total skor variabel. Biasanya syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat adalah kalau $r = 0,3$. Jadi kalau korelasi antara butir dengan skor total kurang dari 0,3 maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid (Sugiyono, 2019: 189-190). Untuk menguji kehandalan alat ukur yang digunakan, maka peneliti menyebarkan kuesioner pada 30 responden di TV Kabel ZAKI.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

No	Variabel Penelitian	Indikator	Correctd Item-Total Corelation	r-kritis	Ket
		Kemudahan dalam pemasangan TV Kabel ZAKI	0,510	0,3	Valid

1.	Kualitas Pelayanan (X1)	Teknisi TV kabel ZAKI memiliki kecakapan dalam melayani pelanggan	0,642	0,3	Valid
		Kecepatan karyawan TV kabel ZAKI dalam melayani keluhan pelanggan	0,632	0,3	Valid
		Teknisi TV kabel ZAKI tanggap dalam merespon kebutuhan pelanggan	0,399	0,3	Valid
		Teknisi TV kabel ZAKI mempunyai kemampuan dan keahlian dalam pemasangan TV Kabel	0,741	0,3	Valid
		Adanya jaminan Keamanan pelanggan dari TV kabel ZAKI	0,481	0,3	Valid
		Karyawan TV kabel ZAKI selalu mengutamakan kepentingan pelanggan	0,633	0,3	Valid
		Pelayanan TV kabel ZAKI yang sopan dan rapi	0,696	0,3	Valid
		Teknisi instalasi TV Kabel ZAKI berpenampilan rapi	0,386	0,3	Valid
		Lokasi tempat TV kabel ZAKI mudah di jangkau menggunakan alat transportasi	0,686	0,3	Valid
		Harga yang ditawarkan di TV Kabel ZAKI sebanding dengan manfaat yang dirasakan konsumen	0,705	0,3	Valid
		2.	Harga (X2)	Harga yang ditawarkan TV Kabel ZAKI memiliki persamaan dengan harga yang ditawarkan TV Kabel lainnya	0,636
		TV kabel ZAKI menawarkan harga yang bersaing dengan TV kabel lainnya	0,544	0,3	Valid
		Harga TV Kabel ZAKI yang murah membuat konsumen ingin berlangganan kembali	0,487	0,3	Valid

		TV kabel ZAKI menawarkan harga yang sesuai daya beli masyarakat	0,623	0,3	Valid
		TV kabel ZAKI menawarkan harga yang sesuai dengan fasilitas yang disediakan	0,705	0,3	Valid
		TV kabel ZAKI menawarkan harga yang sesuai dengan layanan yang diberikan	0,537	0,3	Valid
3.	Kepuasan Pelanggan (Y)	Layanan yang diberikan TV kabel ZAKI memenuhi harapan	0,922	0,3	Valid
		Tertarik untuk berlangganan kembali di TV kabel ZAKI karena memuaskan	0,673	0,3	Valid
		Bersedia merekomendasikan TV kabel ZAKI kepada orang lain	0,897	0,3	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas sebagaimana terurai pada Tabel 3.3 terbukti bahwa seluruh item pernyataan yang dituangkan dalam kuesioner penelitian dinyatakan valid. Hal ini disebabkan karena nilai *Corrected Item-Total Correlation* (Korelasi total) semua indikator penelitian lebih besar dan bernilai positif terhadap r-kritis sebesar 0,3 pada tingkat kepercayaan 95% atau α 0,05.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimana mengukur sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Hal ini berarti menunjukkan sejauh mana alat pengukuran dikatakan konsisten. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2019: 176). Untuk menguji keakuratan data pada kuesioner, maka peneliti menyebarkan kuesioner pada 30 responden di TV Kabel ZAKI. Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu:

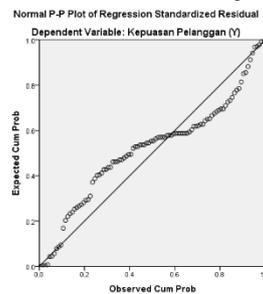
Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel Penelitian	Cronbach's Alpha	Alpha Toleransi	Status Item
1.	Kualitas Pelayanan (X1)	0,738	0,60	Riliabel
2.	Harga (X2)	0,740	0,60	Riliabel
3.	Kepuasan Pelanggan (Y)	0,839	0,60	Riliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas di atas yang dilakukan menggunakan program SPSS versi 26, diketahui bahwa nilai tersebut menunjukkan tingkat konsistensi fungsi ukur dari keseluruhan variabel (Harga, Kualitas Produk dan keputusan pembelian) pada penelitian ini memiliki nilai *cronbach's alpha* > 0,60 sehingga ditarik kesimpulan bahwa pernyataan pada kuesioner dalam penelitian ini telah memenuhi syarat dan dianggap akurat.

Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui apakah model linear berganda antara variabel bebas (independen), variabel terikat (dependen) atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak.



Gambar 2. Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan gambar diatas disimpulkan bahwa distribusi normal regresi yang ditujukan pada gambar titik-titik menyebar mengikuti arah garis diagonal penyebarannya, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinearitas

Ghozali (2021: 157) menyatakan bahwa uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas dalam model regresi maka akan digunakan penilaian *Variance Inflation* Faktor (VIF) dan *Tolerance Value*. Jika nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/tolerance$) dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai *tolerance* = 0,10 atau sama dengan nilai $VIF = 10$.

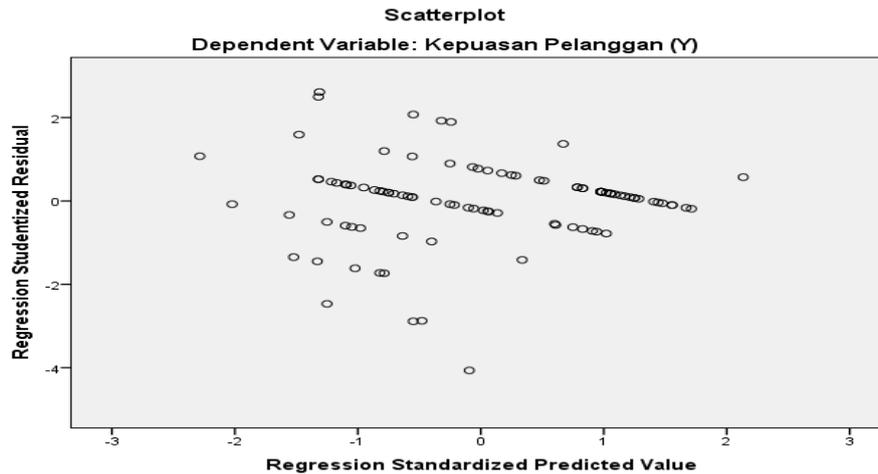
Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas

1) Variabel Independen	2) Tolerace	3) VIF	4) Keterangan
5) Kualitas Pelayanan (X1)	6) ,800	7) 1,250	8) Non-Multikolinierritas
9) Harga (X2)	10) ,800	11) 1,250	12) Non-Multikolinierritas

Berdasarkan Tabel 3 di atas menunjukkan bahwa hasil perhitungan nilai tolerance juga menunjukkan tidak ada variabel independen yang memiliki nilai tolerance = 0,10 yang berarti tidak ada korelasi antar variabel independen yang nilai nya lebih dari 95%. Hasil perhitungan nilai variance inflation factor (VIF) juga menunjukkan hal yang sama tidak ada satu variabel independen yang memiliki nilai VIF = 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi.

Uji heteroskedastisitas

Ghozali (2021: 178) menyatakan bahwa uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan yang lain.



Gambar 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan Gambar 3 grafik *scatterplot* terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

Analisis Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen.

Tabel 4. Hasil Analisis Koefisien Determinasi\

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,766 ^a	,587	,574	,36196

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel di atas, hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,587. Hal ini berarti variabilitas variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen sebesar 58,7% dan sisanya sebesar 41,3% dijelaskan oleh variabel lain.

Uji Serempak (Uji F)

Hipotesis pertama pada penelitian ini adalah variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan variabel Harga (X2) secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) dan nilai sig. sebesar $0,000 < 0,05$, maka koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga (X2) secara serempak berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) pada penelitian ini. Hal ini dapat dilihat pada tabel 4.7.

Tabel 5. Hasil Uji F (Uji Serempak)

• Model	• Sum of Squares	• df	• Mean Square	• F	• Sig.
1 Regression	• 31,698	• 2	• 15,849	• 14,859	• ,000 ^b
• Residual	• 103,462	• 97	• 1,067		
• Total	• 135,160	• 99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Uji statistik F untuk menunjukkan apakah semua variabel independent atau variabel bebas secara bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependent (Y) atau terikat. Berdasarkan hasil uji serempak menunjukkan bahwa nilai $\text{sig } 0,000 < (\alpha) = 0,05$ maka variabel kualitas pelayanan dan harga secara serempak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pembelian.

Uji Parsial (uji t)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antar variabel X dan Y, apakah variabel X1 (kualitas pelayanan) dan X2 (harga) benar-benar berpengaruh terhadap variabel Y (Kepuasan pelanggan) secara parsial.

Tabel 6. Hasil Uji t (Uji Parsial)
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.886	1.174		5.015	.000		
	Kualitas Layanan (X1)	.109	.028	.378	3.924	.000	.851	1.175
	Harga (X2)	.065	.033	.191	1.979	.051	.851	1.175

Berdasarkan data pada tabel diatas dapat diketahui Hasil uji parsial variabel kualitas pelayanan (X1) diperoleh nilai signifikan sebesar $0,000 \leq (\alpha) 0,05$ sehingga menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) .

Hasil uji parsial harga (X2) diperoleh nilai signifikan sebesar $0,51 \leq (\alpha) = 0,05$ maka dengan demikian variabel harga (X2) secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).

KESIMPULAN

Kualitas Pelayanan dan Harga secara serempak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di TV Kabel ZAKI. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan TV Kabel ZAKI. Harga berpengaruh namun tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan di TV Kabel ZAKI.

DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto, J., & Karsono, M. (2016). Pengembangan Media Pembelajaran Tembang Macapat Berbasis Video Interaktif. *Jurnal Pendidikan Dasar*, 3(2).
- Ermawan, D. (2017). Pengaruh globalisasi terhadap eksistensi kebudayaan daerah di indonesia. *Jurnal Kajian Lemhannas RI*, 32(1), 1-54.
- Ghozali, Imam. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 26, Edisi10*, Semarang: Badan Penerbit Universitas.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.