

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN  
KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PT MEGA KOMPUTER *COURSE***

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna  
memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M)  
pada Program Studi Manajemen



OLEH :

**HENIDA KHOIRUN NISA**

NPM : 2012010213

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI  
2024**

Skripsi oleh :

**HENIDA KHOIRUN NISA**  
NPM : 2012010213

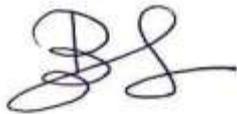
Judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN  
KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PT MEGA KOMPUTER *COURSE***

Telah disetujui untuk diajukan kepada  
Panitia Ujian/Sidang Skripsi Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri

Tanggal : 28 Juni 2024

Dosen Pembimbing I



**Dr.M. Bambang Agus Sumantri, M.M.**  
NIDN. 0730088001

Dosen Pembimbing II



**Poniran Yudho Leksono, M.M.**  
NIDN. 0704047306

Skripsi Oleh :

**HENIDA KHOIRUN NISA**

NPM : 2012010213

Judul :

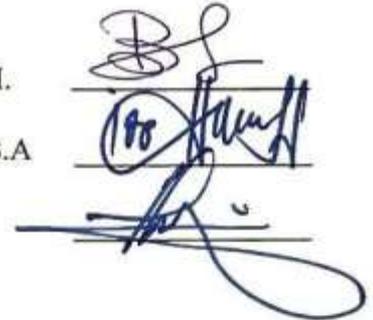
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN  
KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PT MEGA KOMPUTER *COURSE***

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian/ Sidang Skripsi  
Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri  
Pada Tanggal: 10 Juli 2024

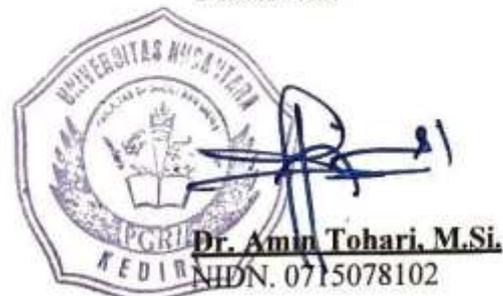
**Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan**

Panitian Penguji:

1. Ketua : Dr.M. Bambang Agus Sumantri, M.M.
2. Penguji I : Dr. Ismayantika Dyah Puspasari, M.B.A
3. Penguji II : Poniran Yudho Leksono, M.M.



Mengetahui,  
Dekan FEB



**Dr. Amin Tohari, M.Si.**  
NIDN. 0715078102

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : HENIDA KHOIRUN NISA  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat/Tgl. Lahir : Kediri/ 24 Juni 2002  
NPM : 2012010213  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya tulis atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sengaja dan tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka

Kediri, 10 Juli 2024  
Yang Menyatakan



**HENIDA KHOIRUN NISA**  
NPM: 2012010213

## **MOTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

“Doa Ibu saya lebih luas daripada langit.  
Dimanapun saya berada, saya berteduh di bawahnya.”

(Aan Mansyur)

### **PERSEMBAHAN**

“Tiada lembar yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan. Dengan mengucapkan syukur atas Rahmat Allah Swt, skripsi ini saya persembahkan sebagai tanda bukti kepada Alm. Ayah tercinta, Ibu terkasih, kakakku, sahabat dan teman-teman yang selalu memberi support untuk menyelesaikan skripsi ini”

## ABSTRAK

Henida Khoirun Nisa : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Mega Komputer *Course*, Skripsi, Manajemen, FEB UNP Kediri, 2024.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kinerja Karyawan, Kepuasan Pelanggan

PT Mega Komputer *Course* merupakan salah satu lembaga penyedia layanan bimbingan belajar computer yang didirikan pada tahun 2022 dan berkembang cukup pesat di usianya yang terbilang masih muda. Dari hasil observasi menunjukkan bahwa terdapat masalah dalam kualitas pelayanan yaitu fasilitas yang diberikan dinilai kurang optimal. Selain itu harga yang tinggi serta kurangnya kesadaran kedisiplinan karyawan menjadi hal yang beberapa kali masih dikeluhkan pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan menggunakan teknik penelitian kausalitas. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 80 responden yang dihitung menggunakan rumus slovin. Penelitian ini menggunakan analisis data regresi liner berganda dan pengujian menggunakan *software* IBM SPSS 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan serta kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan secara simultan, kualitas pelayanan, harga dan kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Disarankan agar lembaga mampu memberikan fasilitas yang layak, memperhatikan pemberian harga yang sesuai dengan manfaat yang diterima pelanggan serta meningkatkan kinerja karyawan dengan melakukan evaluasi atau memberikan pelatihan. Selain itu, bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas variabel penelitian seperti kualitas produk, fasilitas, kepercayaan dan promosi.

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah Tuhan Yang Maha Kuasa, oleh karena rahmad anugerah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa sejak awal hingga terselesainya penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga, dan sebagainya dan tentunya tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dari bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Zainal Affandi, M.Pd., selaku Rektor Universitas Nusantara PGRI Kediri karena telah memberikan motivasi kepada mahasiswa untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. Amin Tohari, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri karena telah memberikan motivasi kepada mahasiswa.
3. Restin Meilina, M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Nusantara PGRI Kediri karena telah memberikan semangat kepada mahasiswa untuk tidak pernah lelah dalam mengerjakan skripsi ini.
4. Dr.M. Bambang Agus Sumantri, M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bantuan dan dukungan penuh kepada penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini, serta selalu memberi pencerahan dalam menulis skripsi ini dari awal hingga akhir.
5. Poniran Yudho Leksono, M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah rela meluangkan waktu dan bimbingan kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
6. M. Andy Saputra S.Pd. selaku pemilik PT Mega Komputer *Course* yang sudah memberikan izinkan kepada saya untuk melaksanakan penelitian di PT Mega Komputer *Course*.
7. Untuk diri saya sendiri, terimakasih karena telah mampu berjuang sampai ditahap ini, terimakasih karena sudah selalu kuat dalam menghadapi situasi apapun, tetap semangat dan jangan putus asa.

8. Alm. Bapak Sucikno, Ibu Misriyati dan Mas Andy Saputra selaku keluarga saya yang senantiasa mendoakan dan memberi dukungan mental dan finansial kepada penulis dari awal hingga akhir masa perkuliahan. Terimakasih atas doa, cinta, kepercayaan dan segala bentuk rasa sayang yang telah diberikan sehingga penulis merasa didukung kapanpun dan dimanapun penulis berada.
9. Lima sahabat saya (*Close Friends*) yang senantiasa mendampingi, mendengarkan keluh kesah penulis serta mendukung penuh dan memberikan semangat kepada penulis. Terima kasih sudah bersedia menjadi teman bercerita.
10. Teman satu perjuangan Safira Maulida dan Dyan Aulia Azzahra yang selalu mengulurkan tangannya setiap kali penulis membutuhkan bantuan serta menjadi *support system* dalam segala situasi saat penulisan skripsi. Terima kasih selalu menemani penulis dalam setiap prosesnya.
11. Teman-teman terbaik selama masa perkuliahan (*not for sale*) yang menemani dari mahasiswa baru sampai sekarang menjadi sarjana. Terimakasih untuk segala waktu, kenangan dan cinta kasih yang akan penulis kenang sepanjang masa.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, saran serta kritik yang membangun sangat penulis harapkan. Demikian semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak yang berkepentingan.

Kediri, 10 Juli 2024



**HENIDA KHOIRUN NISA**  
NPM: 2012010213

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	10
C. Pembatasan Masalah .....	11
D. Rumusan Masalah .....	11
E. Tujuan Penelitian.....	12
F. Manfaat Penelitian.....	12
1. Manfaat Praktis.....	12
2. Manfaat Teoritis .....	14
BAB II KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS .....	12
A. Kajian Teori.....	12
1. Kepuasan Pelanggan.....	12
a. Definisi Kepuasan Pelanggan .....	12
b. Faktor-Faktor yang Menentukan Kepuasan Pelanggan .....	13
c. Indikator Kepuasan Pelanggan .....	13
2. Kualitas Pelayanan .....	14
a. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	14
b. Etika Kualitas Pelayanan .....	14
c. Indiktor Kualitas Pelayanan.....	15

3. Harga .....	16
a. Pengertian Harga .....	16
b. Peranan Harga.....	16
c. Tujuan Penetapan Harga.....	17
d. Indikator Harga.....	17
4. Kinerja Karyawan.....	18
a. Pengertian Kinerja Karyawan.....	18
b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan .....	19
c. Indikator-Indikator Kinerja Karyawan .....	21
B. Kajian Hasil Penelitian Terdahulu .....	21
C. Kerangka Berpikir .....	24
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	24
2. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan .....	25
3. Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	25
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	26
D. Kerangka Konseptual .....	26
E. Hipotesis.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
A. Variabel Penelitian .....	29
1. Identifikasi Variabel Penelitian .....	29
a. Variabel Terikat (Y) .....	29
b. Variabel Bebas (X) .....	29
2. Definisi Operasional Variabel .....	30
B. Pendekatan dan Teknik Penelitian .....	33
1. Pendekatan Penelitian.....	33
2. Teknik Penelitian.....	34
C. Tempat dan Waktu Penelitian .....	34
1. Tempat Penelitian.....	34
2. Waktu Penelitian .....	34
D. Populasi dan Sampel .....	34
1. Populasi .....	34
2. Sampel .....	35

E. Instrumen Penelitian.....	36
1. Pengembangan Instrumen .....	36
2. Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	39
a. Uji Validitas.....	39
b. Uji Reliabilitas .....	41
F. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	42
1. Sumber Data .....	42
a. Sumber data primer.....	42
b. Sumber data sekunder.....	43
2. Teknik Pengumpulan Data .....	43
a. Observasi .....	43
b. Wawancara .....	43
c. Kuesioner (angket).....	44
d. Studi Pustaka .....	44
G. Teknik Analisis Data.....	44
1. Analisis Deskriptif.....	44
2. Uji Asumsi Klasik .....	46
a) Uji Normalitas .....	46
b) Uji Multikolinearitas.....	46
c) Uji Heteroskedastitas .....	47
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	48
4. Uji Koefisien Determinasi (adjusted R <sup>2</sup> ) .....	48
5. Uji Hipotesis .....	49
a) Uji-t (parsial) .....	49
b) Uji-F (Simultan).....	49
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>51</b>
A. Gambaran Umum Subjek Penelitian .....	51
B. Deskripsi Data Variabel .....	56
C. Analisis Data .....	62
D. Pengujian Hipotesis.....	70
E. Pembahasan.....	72

BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	78
A. Simpulan.....	78
B. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA .....	81
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	83

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen.....	36
Tabel 3.2 Instrumen Skala Litert.....	39
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas.....	40
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas .....	42
Tabel 3.5 Kriteria Skor Variabel.....	46
Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden .....	55
Tabel 4.2 Karakteristik Usia Responden.....	55
Tabel 4.3 Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan .....	56
Tabel 4.4 Deskripsi Data Variabel Harga .....	58
Tabel 4.5 Deskripsi Data Variabel Kinerja Karyawan.....	59
Tabel 4.6 Deskripsi Data Variabel Kualitas Kepuasan Pelanggan .....	61
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas .....	65
Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	67
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	70
Tabel 4.10 Hasil Uji-t (Parsial) .....	71
Tabel 4.11 Hasil Uji-F (Simultan) .....	72

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	27
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Mega Komputer <i>Course</i> .....	52
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas.....	64
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	66

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	84
Lampiran 2 Tabulasi data.....	87
Lampiran 3 Hasil Penelitian.....	91
Lampiran 4 Surat Ijin Penelitian .....	98
Lampiran 5 Surat Balasan Penelitian .....	99
Lampiran 6 Berita Acara.....	100

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Dilansir oleh Kemdikbud (2021) berdasarkan hasil surveynya di Indonesia, menyatakan bahwa 73,9% penduduk Indonesia memanfaatkan teknologi digital. Itu setara dengan 202 juta orang dari total 270 juta penduduk Indonesia. Melihat dari hasil *survey* tersebut, maka salah satu lembaga yang dibutuhkan keberadannya saat ini adalah Lembaga Pendidikan Komputer. Peranan penting lembaga pendidikan komputer adalah untuk meningkatkan pemahaman dan mengembangkan potensi anak dalam bidang teknologi, khususnya pada tingkat Sekolah Dasar. Pentingnya lembaga ini terletak pada fakta bahwa semakin awal anak diperkenalkan dengan teknologi, maka semakin memberikan dampak positif pada kemampuan mereka untuk mengikuti perkembangan zaman yang saat ini secara keseluruhan berbasis digital.

Era globalisasi seperti saat ini, persaingan antar lembaga pendidikan semakin atraktif serta kompetitif setiap tahunnya. Lembaga pendidikan senantiasa berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas pendidikannya serta terus gencar dalam melakukan strategi pemasaran pendidikan, dengan tujuan agar lembaga pendidikan tersebut, semakin dikenal oleh masyarakat luas (Berlianada et al., 2022). Untuk bertahan dalam era persaingan bisnis yang sangat ketat, lembaga pendidikan komputer harus fokus pada pemenuhan kepuasan pelanggan. Salah satu taktik yang bisa dilakukan oleh

lembaga ini adalah menonjolkan aspek keunikan dan kelebihan yang membedakannya dari lembaga pendidikan lainnya. Strategi ini bertujuan untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang optimal.

Menurut Daga (2019) kepuasan pelanggan adalah tanggapan yang diberikan oleh pelanggan terhadap layanan atau kinerja yang mereka terima, kemudian pelanggan membandingkan hasil tersebut dengan harapan mereka. Kepuasan pelanggan memegang peranan krusial dalam strategi menghadapi persaingan bisnis perusahaan di bidang jasa. Tingkat kepuasan pelanggan menjadi elemen kunci untuk keberlangsungan hidup perusahaan. Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan, semakin besar potensi laba yang dapat diperoleh oleh perusahaan. Hal ini disebabkan oleh kecenderungan pelanggan untuk memilih menggunakan kembali layanan jasa dari perusahaan tersebut dalam jangka waktu yang panjang.

Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dapat menjadi evaluasi bagi perusahaan untuk melihat faktor apa saja yang membuat pelanggan merasa tidak puas dengan jasa yang diberikan. Dengan mengetahui faktor tersebut, maka lembaga dapat melakukan perbaikan bahkan peningkatan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan agar tujuan lembaga dapat tercapai dengan efektif dan efisien. Jasa atau produk yang diberikan perusahaan harus memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, hal ini bertujuan agar loyalitas pelanggan terhadap perusahaan dapat dipertahankan bahkan ditingkatkan. Dalam pengukuran tingkat kepuasan pelanggan, berikut 5

faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya (Indrasari, 2019).

Kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan untuk menangani masalah konsumen dan cara perusahaan memberikan pelayanan kepada konsumen. Jika perusahaan berhasil menyelesaikan masalah konsumen dengan baik, maka kualitas pelayanan perusahaan dianggap baik (Tanujaya, 2022). Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penunjang keberhasilan perusahaan, karena dengan pelayanan yang baik maka rasa kepercayaan dan keamanan pelanggan dalam menggunakan produk atau jasa dari perusahaan tersebut dapat tercipta.

Perusahaan akan berhasil memperoleh pelanggan dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Pelayanan yang menyenangkan akan membuat pelanggan merasa lebih puas dalam menerima jasa yang diberikan oleh perusahaan (Zikri, 2022). Pelayanan yang baik harus menjadi perhatian lebih bagi perusahaan jasa, baik perusahaan baru maupun yang sudah berdiri bertahun-tahun. Pelayanan yang baik akan mendorong pelanggan untuk terus memperpanjang masa penggunaan produk atau jasa dari perusahaan. Bahkan kepuasan dari kualitas pelayanan ini bisa menambah pelanggan baru bagi perusahaan, karena pelanggan lama yang merasa puas dengan kualitas pelayanan perusahaan akan tidak segan untuk merekomendasikan produk atau jasa perusahaan kepada orang lain.

Menurut Febriani & Sumantri (2020) pada dasarnya kualitas dalam pelayanan berfokus pada terpenuhinya kebutuhan para pelanggan yang dapat dirasakan oleh pelanggan itu sendiri serta dapat membandingkan kenyataan dengan yang diharapkan para pelanggan. Artinya, pelayanan bisa disebut berkualitas jika memenuhi sebagian besar harapan para konsumen. Masalah kualitas pelayanan harus benar-benar diperhatikan oleh perusahaan, meskipun terlihat mudah tapi sebenarnya hal ini merupakan hal yang sering mendapatkan komplain ketidakpuasan dari pelanggan. Untuk mencapai sistem layanan yang berkualitas, diperlukan dukungan dari kinerja karyawan yang baik dalam perusahaan. Selain dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, harga juga menjadi faktor penentu dalam kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan dapat menciptakan kemampuan untuk mengkombinasi antara teknologi dan pasar, sehingga akan berdampak positif pada kepuasan pelanggan (Sumantri et al., 2023). Perkembangan teknologi yang sangat pesat dapat menjadi batu loncatan bagi perusahaan untuk memenangkan pasar. Teknologi dapat digunakan sebagai sarana promosi atau menjadi sumber inovasi-inovasi bagi perkembangan perusahaan. Perusahaan yang baik adalah perusahaan yang terus berusaha untuk meningkatkan kualitas melalui berbagai inovasi yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

Peneliti telah mengumpulkan penelitian terdahulu terkait dengan variabel kualitas pelayanan, berdasarkan penelitian terdahulu yang

dilakukan oleh Erlangga (2020) menyatakan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Akan tetapi penelitian yang dilakukan oleh Andalusi (2018) menyatakan bahwa secara parsial kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Menurut Nuryani (2022) harga adalah sejumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan produk atau jasa tertentu. Harga biasanya dapat dipengaruhi oleh permintaan dan juga dapat memengaruhi permintaan. Semakin banyak permintaan harga dapat dinaikan sehingga menandakan barang berharga. Tapi kadang kala harga yang tinggi mampu menurunkan permintaan.

Menurut Shafitri et al., (2021) harga menjadi faktor utama dalam proses pengambilan keputusan pembelian oleh konsumen, di mana seseorang akan memilih untuk menggunakan suatu produk atau jasa berdasarkan harga yang ditawarkan. Harga yang ditawarkan perusahaan harus sesuai dengan layanan atau keuntungan yang diterima pelanggan. Harga yang relatif terjangkau dengan produk atau jasa yang berkualitas menjadi faktor penting untuk memenangkan persaingan antar perusahaan. Hal ini dikarenakan harga yang bersaing dapat dengan mudah memasuki pasar semua kalangan, bahkan untuk kalangan menengah ke bawah. Selain dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan harga, kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh kinerja karyawan.

Penelitian terdahulu mengenai harga yang dilakukan oleh Erlangga, (2020) menyatakan bahwa secara parsial harga berpengaruh terhadap

kepuasan pelanggan. Namun, penelitian yang dilakukan oleh Agung (2020) menyatakan bahwa secara parsial harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kinerja karyawan adalah prestasi yang dicapai seseorang atau kelompok berdasarkan wewenang dan tanggung jawabnya selaras dengan tujuan organisasi secara efisien dan efektif (Yuniarti et al., 2021). Pada perusahaan jasa yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan kinerja karyawan menjadi hal penting yang harus diperhatikan, karena setiap hari para karyawan inilah yang berinteraksi atau berkomunikasi langsung dengan pelanggan. Perusahaan harus memperhatikan komunikasi karyawan yang menjalin kegiatan dengan pelanggan, kinerja baik yang diberikan karyawan akan mempererat hubungan baik antara karyawan dengan perusahaan.

Menurut Agus et al., (2022) menyatakan bahwa penilaian kinerja karyawan adalah proses penilaian hasil kerja yang akan digunakan oleh pihak manajemen untuk memberikan informasi kepada para karyawan secara individual, tentang mutu hasil kerja yang akan digunakan oleh pihak manajemen untuk memberikan informasi kepada para karyawan secara individual, tentang mutu hasil pekerjaan dipandang dari sudut kepentingan perusahaan. Kinerja baik yang diberikan karyawan dapat mempengaruhi persepsi pelanggan. Penilaian kinerja karyawan juga tidak kalah pentingnya, hal ini bertujuan untuk mengetahui kualitas hasil pekerjaan karyawan dalam memenuhi tanggung jawab dan kewajiban yang diberikan perusahaan. Penilaian kinerja karyawan secara berkala juga dapat

melindungi perusahaan karena dapat mengontrol dan mencegah terjadinya masalah-masalah yang ditimbulkan oleh individu karyawan.

Hasil penelitian terdahulu mengenai kinerja karyawan yang dilakukan oleh Violin et al., (2022) menyatakan bahwa secara parsial kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Namun hasil penelitian tersebut sangat berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain. Menurut Khairani et al., (2022) menyatakan bahwa secara parsial kinerja karyawan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian terdahulu berfungsi untuk mengetahui sumber-sumber terdahulu dari hasil penelitian yang sudah dibuat sebagai sumber inspirasi dan menemukan celah yang bisa dikembangkan dalam penelitian ini. *Gap research* pengaruh secara simultan atau bersama-sama, yang diperoleh peneliti dari penelitian terdahulu dilakukan oleh Setiawan. Menurut Setiawan (2024) yang menyatakan bahwa secara simultan kualitas pelayanan, kinerja karyawan, dan penetapan harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Bengkel Marjan.

PT Mega Komputer *Course* merupakan sebuah Perseroan Perorangan yang berdasarkan Keputusan Menteri Investasi dengan Nomor Izin Berusaha 0510220042496 tanggal 5 Oktober 2022 dan Keputusan Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor AHU-042368.AH.01.30 Tahun 2022 diberikan wewenang untuk menyelenggarakan pendidikan komputer dan jual beli komputer di wilayah

Jawa Timur dengan kantor yang berkedudukan di Jalan Nakulo Dusun Purwodadi Desa Purwodadi Kecamatan Kras Kabupaten Kediri Provinsi Jawa Timur. Sebagai perseroan terbatas yang bergerak di bidang jasa menyadari sepenuhnya bahwa kualitas pelayanan, kinerja karyawan dan harga adalah hal yang sangat perlu diperhatikan.

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di PT Mega Komputer *Course* ini karena PT Mega Komputer *Course* merupakan salah satu lembaga pendidikan komputer di Kabupaten Kediri, dimana perusahaan ini menyediakan jasa lembaga pendidikan komputer kepada sekolah SD/MI. Selain itu alasan memilih PT Mega Komputer *Course* karena lembaga ini berkembang dengan pesat dengan usia yang terbilang masih muda, lembaga ini baru berdiri selama satu tahun namun berdasarkan data yang dimiliki lembaga, PT Mega Komputer *Course* telah menjalin kerja sama dengan 25 lembaga dengan total siswa sebanyak 2.684 anak. Alasan lainnya untuk memilih PT Mega Komputer *Course* sebagai lokasi penelitian karena menurut hasil observasi peneliti, PT Mega Komputer *Course* merupakan lembaga pendidikan komputer yang memiliki keunggulan program yang tidak dimiliki oleh lembaga lain seperti program *game* pendidikan.

Namun hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak M. Andy Saputra selaku pemilik PT Mega Komputer *Course*, menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan kepada pelanggan kurang maksimal, seperti kendala laptop yang tidak normal. Tentunya hal tersebut mempersulit karyawan dalam proses pembelajaran komputer PT Mega Komputer

*Course*. Kendala ini berupa *software* dari program yang digunakan untuk pembelajaran sering mengalami masalah, seperti kendala *bug* dan aplikasi *error*. Selain itu laptop yang digunakan untuk pembelajaran juga sedikit mengalami kendala pada *hardware* seperti tombol *keyboard* yang lepas sehingga menyulitkan anak ketika mencari huruf atau tombol dalam proses pembelajaran mengetik.

Berdasarkan hasil observasi di PT Mega Komputer *Course* penulis melihat bahwa PT Mega Komputer *Course* memonopoli bimbingan belajar komputer di wilayah Kediri Selatan, lembaga ini memiliki harga yang cukup tinggi yaitu Rp 12.000/siswa. Hal ini membuat beberapa guru pada sekolah rekanan kerja sama menganggap PT Mega Komputer *Course* memiliki harga yang mahal dan ingin berganti kerja sama dengan lembaga pendidikan komputer lainnya.

Selain itu menurut hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Andy mengatakan bahwa kinerja yang diberikan oleh karyawan belum memperhatikan Standar Operasional Perusahaan yang telah ditentukan oleh PT Mega Komputer *Course*. Sering kali ditemukan permasalahan karyawan beberapa kali terlambat datang ke sekolah rekanan dan kurang profesional ketika mengajar seperti bermain *handphone* saat jam pelajaran. Hal ini menyebabkan PT Mega Komputer *Course* beberapa kali mendapatkan komplain dari sekolah rekanan tentang kinerja karyawan PT Mega Komputer *Course*. Berdasarkan berbagai latar belakang dan pemikiran tersebut maka penulis mengadakan penelitian dengan judul : **“Pengaruh**

**Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Mega Komputer Course**” Peneliti akan menggunakan metode analisis data dengan menggunakan pendekatan kuantitatif serta menggunakan teknik pendekatan kausalitas.

## **B. Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang tersebut maka dapat di uraikan identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan masih kurang optimal dilihat dari fasilitas yang digunakan belum sesuai dengan yang seharusnya didapat oleh pelanggan saat proses pembelajaran komputer. *Software* pada laptop yang digunakan sering mengalami kendala *bug* dan *error* dan beberapa komponen *hardware* tidak normal.
2. Harga pembelajaran bimbingan komputer yang diberikan perusahaan cukup tinggi yaitu Rp 12.000/siswa sehingga beberapa pelanggan ingin berganti ke lembaga pendidikan komputer lain yang lebih murah.
3. Kurangnya kesadaran dalam kedisiplinan oleh karyawan dalam menjalankan Standar Operasional Perusahaan sehingga kinerja karyawan yang dihasilkan kurang optimal.
4. Kepuasan pelanggan masih belum tercapai sepenuhnya karena lembaga beberapa kali mendapat komplain dari sekolah rekanan tentang target hasil belajar siswa yang belum tercapai.

### **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, penulis menetapkan batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya meneliti aspek kualitas pelayanan yaitu, keandalan, ketanggapan dan berwujud.
2. Penelitian ini hanya meneliti aspek harga yaitu, keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk dan daya saing harga.
3. Penelitian ini hanya meneliti aspek kinerja karyawan yaitu, kualitas kerja, kuantitas kerja, pelaksanaan tugas dan tanggung jawab.
4. Penelitian ini hanya meneliti aspek kepuasan pelanggan yaitu, aspek kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasikan.

### **D. Rumusan Masalah**

Dengan mengacu pada identifikasi dan batasan masalah yang telah disebutkan, rumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Mega Komputer *Course*?
2. Apakah harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Mega Komputer *Course*?
3. Apakah kinerja karyawan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Mega Komputer *Course*?

4. Apakah kualitas pelayanan, harga dan kinerja karyawan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Mega Komputer *Course*?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Dari perumusan masalah yang telah disampaikan, peneliti dapat menetapkan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Mega Komputer *Course*.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Mega Komputer *Course*.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja karyawan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Mega Komputer *Course*.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan, harga dan kinerja karyawan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Mega Komputer *Course*.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini, sesuai dengan tujuan penelitian di atas, adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis
  - a. Penelitian ini bermanfaat untuk memberikan pembaharuan mengenai kualitas pelayanan yang dapat ditingkatkan dengan

berbagai cara, salah satunya dengan memperbariki *software* dan *hardware* yang digunakan dalam pembelajaran, sehingga hal tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan PT Mega Komputer *Course*.

- b. Penelitian ini bermanfaat untuk memberikan pertimbangan harga yang sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan lembaga. Salah satunya dengan melakukan survey kecil kepada pelanggan, sehingga nantinya lembaga bisa menentukan berapa harga yang diharapkan pelanggan kemudian disesuaikan dengan pelayanan yang diberikan PT Mega Komputer *Course*.
- c. Penelitian ini bermanfaat untuk memberikan pembaharuan mengenai kinerja karyawan agar hasil kerja yang dihasilkan bisa lebih meningkat dari sebelumnya. Salah satu cara untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah dengan memberikan target hasil capaian belajar siswa, sehingga karyawan bisa menyesuaikan kinerja yang mereka miliki dengan target hasil belajar yang sudah ditetapkan.
- d. Penelitian ini bermanfaat sebagai pembaharuan mengenai cara meningkatkan kepuasan pelanggan agar kepuasan pelanggan bisa lebih meningkat dari sebelumnya. Salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan pelanggan adalah dengan memberikan kinerja yang optimal, sehingga pelanggan akan menggunakan kembali jasa lembaga dalam jangka waktu yang lama.

## 2. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini bermanfaat untuk memperkuat teori dari Kotler & Keller (2016) mengenai indikator-indikator kualitas pelayanan, salah satu indikator yang diperkuat adalah berwujud. Dimana fasilitas yang diberikan perusahaan harus sesuai dengan yang dibutuhkan karyawan, sehingga target dan tujuan perusahaan bisa tercapai dengan baik.
- b. Penelitian ini bermanfaat untuk memperkuat teori dari Indrasari (2019) mengenai indikator-indikator harga, salah satu indikator yang diperkuat adalah keterjangkauan harga. Dimana indikator keterjangkauan harga menjadi faktor terpenting, karena jika harga yang diberikan lembaga terjangkau bagi semua kalangan, maka pelanggan yang bisa didapatkan lembaga juga semakin banyak.
- c. Penelitian ini bermanfaat untuk memperkuat teori dari Mangkunegara (2021) mengenai indikator-indikator kinerja karyawan, salah satu indikator yang diperkuat adalah pelaksanaan tugas. Dimana jika karyawan melaksanakan tugas sesuai dengan standar yang telah ditetapkan perusahaan, maka dapat dikatakan karyawan memiliki kinerja yang baik.
- d. Penelitian ini bermanfaat untuk memperkuat teori dari Indrasari (2019) mengenai indikator-indikator kepuasan pelanggan, salah satu indikator yang diperkuat adalah kesesuaian harapan, karena jika

harapan pelanggan dapat terpenuhi maka akan berdampak positif bagi perusahaan.

**BAB II**  
**KAJIAN TEORI DAN**  
**HIPOTESIS**

**A. Kajian Teori**

1. Kepuasan Pelanggan

a. Definisi Kepuasan Pelanggan

Menurut Daga (2019) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tanggapan yang diberikan oleh pelanggan terhadap layanan atau kinerja yang mereka terima, kemudian pelanggan membandingkan hasil tersebut dengan harapan mereka. Jika kinerja yang diterima melebihi harapan, konsumen akan merasa puas; sebaliknya, jika kinerja tidak memenuhi atau hanya sejajar dengan harapan, konsumen cenderung merasa tidak puas terhadap kinerja yang diterima. Selain itu menurut Priharto (2020) kepuasan pelanggan adalah tingkat kepuasan pelanggan setelah mereka membandingkan layanan atau produk yang mereka terima dengan harapan mereka.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah kondisi dimana konsumen merespons atau menanggapi layanan atau kinerja yang diterima, kemudian membandingkan dengan harapan mereka

## b. Faktor-Faktor yang Menentukan Kepuasan Pelanggan

Menurut Indrasari (2019) dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terdapat lima faktor utama dan harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu:

- 1) Kualitas produk, pelanggan akan merasa puas jika mereka memberikan tanggapan bahwa produk yang mereka gunakan memenuhi standar kualitas yang diharapkan.
- 2) Kualitas pelayanan, pelanggan akan merasa puas jika mereka mendapatkan layanan yang memuaskan atau sesuai dengan yang mereka harapkan.
- 3) Emosional, pelanggan akan merasa bangga dan percaya diri saat menggunakan produk tertentu yang cenderung memberikan tingkat kepuasan yang tinggi. Mereka yakin bahwa orang lain akan kagum terhadap pilihan mereka.
- 4) Harga, produk yang memiliki kualitas yang setara namun ditawarkan dengan harga yang relatif lebih rendah memberikan nilai yang lebih besar kepada pelanggan.
- 5) Biaya, pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak memerlukan waktu ekstra untuk memperoleh suatu produk cenderung merasa puas dengan produk tersebut.

## c. Indikator Kepuasan Pelanggan

Indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan, menurut Indrasari (2019) adalah:

- 1) Kesesuaian harapan, yaitu kepuasan tidak diukur secara langsung, melainkan diperoleh dari perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja nyata perusahaan.
- 2) Minat berkunjung kembali, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan berencana untuk membeli lagi atau menggunakan kembali jasa dari perusahaan tersebut.
- 3) Kesiediaan merekomendasikan, kepuasan pelanggan diukur dengan bertanya apakah pelanggan akan merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain, seperti keluarga, teman, dan lainnya.

## 2. Kualitas Pelayanan

### a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan untuk menangani masalah konsumen dan cara perusahaan memberikan pelayanan kepada konsumen. Jika perusahaan berhasil menyelesaikan masalah konsumen dengan baik, maka kualitas pelayanan perusahaan dianggap baik (Tanujaya, 2022).

Menurut Sumantri (2023) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu dari keunggulan kompetitif. Namun keunggulan kompetitif pada UMKM masih cenderung kecil.

Pengertian-pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan kemampuan perusahaan dalam mengatasi masalah yang dikeluhkan oleh pelanggan serta menjadikan pelayanan sebagai fokus utama.

### b. Etika Kualitas Pelayanan

Etika Kualitas Pelayanan Menurut Indrasari (2019) yaitu :

- 1) Sikap dan perilaku  
Sikap dan perilaku adalah elemen penting dalam etika pelayanan. Dalam praktiknya, sikap karyawan harus mencerminkan kepribadian individu dan representasi perusahaan.
- 2) Penampilan  
Arti dari penampilan secara keseluruhan mencakup segala hal mulai dari cara berpakaian, berbicara, gerak-gerik, sikap, dan perilaku.
- 3) Cara berpakaian  
Karyawan diharapkan mengenakan pakaian yang sesuai dan menarik. Mereka harus mengenakan seragam jika telah diberi perusahaan serta menggunakan seragam pada waktu yang ditentukan.

- 4) Cara berbicara  
Cara berbicara merujuk pada bagaimana karyawan berkomunikasi dengan konsumen. Hal ini krusial karena karyawan mengkomunikasikan apa yang diinginkan konsumen dengan jelas, singkat, dan tidak berbelit-belit.
- 5) Gerak-gerak  
Gerak-gerak mencakup ekspresi wajah, pandangan mata, gerakan tangan, anggota tubuh, dan pergerakan kaki.
- 6) Cara berbicara  
Karyawan perlu memiliki kreativitas dalam berkomunikasi untuk mendorong konsumen berbicara. Sebaliknya, ketika konsumen banyak bertanya, karyawan sebaiknya mendengarkan dengan seksama.

c. Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator Kualitas Pelayanan Menurut Kotler dan Keller (2016), mengemukakan terdapat lima indikator kualitas pelayanan antara lain:

- 1) Keandalan (*Reliability*)  
Keandalan merujuk pada kemampuan suatu perusahaan untuk menyediakan layanan sesuai dengan yang dijanjikan, dipercaya, akurat, dan konsisten.
- 2) Ketanggapan (*Responsiveness*)  
Ketanggapan adalah kemampuan untuk menyediakan layanan kepada pelanggan secara cepat, serta mendengar dan menangani keluhan pelanggan dengan efektif.
- 3) Jaminan (*Assurance*)  
Jaminan adalah mengukur kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki karyawan.
- 4) Empati (*Empathy*)  
Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan personal kepada konsumen dengan usaha untuk memahami keinginan mereka.
- 5) Berwujud (*Tangibles*)  
Berwujud adalah penampilan fisik fasilitas dan peralatan yang digunakan untuk memberikan layanan kepada konsumen.

Dalam penelitian ini hanya menggunakan 3 indikator, yaitu keandalan, ketanggapan dan berwujud karena indikator inilah yang terdapat di dalam kegiatan sehari-hari PT Mega Komputer *Course*.

### 3. Harga

#### a. Pengertian Harga

Menurut Nuryani (2022) mendefinisikan bahwa harga adalah jumlah uang yang diperlukan untuk memperoleh produk atau jasa tertentu. Industri menggunakan berbagai metode untuk menetapkan harga. Di perusahaan-perusahaan besar, biasanya penetapan harga dikelola oleh manajer divisi atau manajer produk.

Menurut Sunyoto (2020) harga adalah biaya yang ditetapkan untuk suatu produk atau jasa tertentu. Penetapan harga dapat dilakukan oleh perusahaan melalui berbagai metode. Pada umumnya, dalam perusahaan kecil, keputusan harga seringkali diambil oleh atau pemilik, sementara dalam perusahaan besar, tugas ini umumnya dilakukan oleh manajer divisi atau manajer produk.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa harga adalah jumlah biaya yang diperlukan untuk memperoleh suatu produk atau layanan tertentu.

#### b. Peranan Harga

Menurut Indrasari (2019) harga memiliki dua peranan penting dalam proses pengambilan keputusan, yaitu :

1) Peranan Alokasi

Merupakan fungsi untuk membantu pembeli menentukan bagaimana mereka dapat memperoleh manfaat atau nilai tertinggi sesuai dengan daya beli yang dimiliki.

2) Peranan Informasi

Merupakan fungsi harga dalam memberikan edukasi kepada konsumen mengenai aspek-aspek produk seperti kualitas, terutama manfaat ketika pembeli menghadapi kesulitan dalam menilai faktor produk atau keuntungannya.

c. Tujuan Penetapan Harga

Menurut Tjiptono (2016) Tujuan penetapan harga terdapat empat

jenis yaitu :

1) Tujuan Berorientasi Pada Laba.

Teori ekonomi klasik dalam asuransi menyatakan bahwa setiap perusahaan selalu memilih harga yang akan menghasilkan laba maksimum.

2) Tujuan Berorientasi Pada Volume

Selain fokus pada tujuan laba, ada perusahaan yang menetapkan harga berdasarkan tujuan tertentu yang berkaitan dengan volume penjualan, yang dikenal dengan istilah *volume pricing objectives*.

3) Tujuan Berorientasi Pada Citra.

Strategi penetapan harga dapat membentuk citra sebuah perusahaan. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan menetapkan harga tinggi untuk menciptakan atau menjaga citra prestisius.

4) Tujuan Stabilisasi Harga.

Dalam pasar di mana konsumen sangat peka terhadap harga, jika suatu perusahaan menurunkan harga mereka, pesaingnya sering kali juga harus menurunkan harga mereka. Kondisi ini mendasari pembentukan tujuan stabilisasi harga dalam industri-industri tertentu yang memiliki produk yang sangat terstandarisasi.

d. Indikator Harga

Menurut Indrasari (2019) ada lima indikator yang mencirikan

harga yaitu :

- 1) Keterjangkauan harga.  
Keterjangkauan harga adalah harapan konsumen saat membeli, dimana mereka cenderung mencari produk dengan harga yang terjangkau.
- 2) Kesesuaian harga dengan kualitas produk.  
Dalam beberapa produk, konsumen umumnya tidak keberatan dengan harga yang tinggi selama kualitasnya baik. Namun, mereka juga sering mencari produk yang memiliki harga murah namun tetap memiliki kualitas yang baik.
- 3) Daya saing harga.  
Biasanya, perusahaan akan mempertimbangkan harga produknya dengan memperhatikan harga yang ditetapkan oleh pesaing, sehingga produk tersebut dapat bersaing di pasar. Konsumen sering membandingkan harga produk satu dengan yang lainnya.
- 4) Kesesuaian harga dengan manfaat.  
Konsumen akan menilai seberapa besar manfaat yang diperoleh dari produk sebelum memutuskan untuk membelinya. Jika manfaatnya dianggap cukup besar, konsumen cenderung untuk membeli produk tersebut; sebaliknya, jika manfaatnya dianggap kurang memuaskan, mereka mungkin akan menimbang kembali keputusan pembelian mereka.
- 5) Harga dapat mempengaruhi konsumen dalam mengambil keputusan.  
Jika harga tidak sebanding dengan kualitas dan konsumen tidak merasa mendapatkan manfaat dari produk atau jasa tersebut, mereka akan memutuskan untuk tidak membeli produk tersebut kembali.

Dalam penelitian ini hanya menggunakan 3 indikator, yaitu keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk, dan daya saing harga karena indikator inilah yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan PT Mega Komputer *Course*.

#### 4. Kinerja Karyawan

##### a. Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan adalah prestasi yang dicapai seseorang atau kelompok berdasarkan wewenang dan tanggung jawabnya selaras

dengan tujuan organisasi secara efisien dan efektif (Yuniarti, 2021). Menurut Sedarmayanti (2019) kinerja karyawan adalah hasil yang dicapai oleh individu atau kelompok dalam suatu organisasi dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab mereka, dengan tujuan mencapai visi organisasi secara sah, sesuai dengan hukum, serta dengan moral dan etika yang baik.

Dari pengertian-pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah keberhasilan yang diperoleh oleh individu atau kelompok sesuai dengan tanggung jawab dan wewenang yang diberikan, serta sejalan dengan tujuan organisasi secara efisien dan efektif.

Semua organisasi mengharapkan karyawan dapat melakukan pekerjaan dengan baik setiap hari (Ulfa et al., 2022). Perusahaan perlu mengumpulkan informasi tentang kinerja masing-masing individu sebagai penilaian. Penilaian ini bertujuan untuk mempertahankan kinerja yang baik demi kelangsungan hidup sebuah perusahaan. Perusahaan yang memperhatikan kinerja karyawan dapat meningkatkan rasa kepuasan pelanggan.

#### b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan pada saat melakukan pencapaian dapat disebabkan oleh beragam faktor, menurut Kasmir (2021) faktor tersebut antara lain:

- 1) Keahlian dan Kemampuan  
Setiap orang baik atasan maupun bawahan harus memiliki kemampuan dan keahlian yang dapat dipakai untuk mewujudkan tujuan perusahaan. Semakin ahli dan mampu seorang pekerja dalam menyelesaikan tugasnya dengan tepat semakin ringan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat, oleh sebab itu melalui kemampuan dan keahlian yang dimiliki seseorang akan berpengaruh pada kinerja setiap orang.
- 2) Pengetahuan  
Seseorang yang memiliki output pekerjaan yang baik itu disebabkan karena seseorang tersebut mempunyai kemampuan yang lebih detail akan bidang tersebut. Sebaliknya, jika seseorang tidak memiliki kemampuan tentang pekerjaannya yang memadai maka hasil output yang didapatkan cenderung rendah.
- 3) Rancangan Kerja  
Suatu faktor di mana karyawan dimudahkan dalam menjalankan tanggung jawab beserta tugasnya. Suatu pekerjaan dengan rancangan yang bagus akan mengurangi tingkat kesulitan karyawan dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan yang dijalankannya.
- 4) Kepribadian  
Merupakan keseluruhan seorang individu dalam berinteraksi dan bereaksi satu dengan yang lainnya dalam sebuah organisasi. Seseorang yang mempunyai pribadi baik, dipastikan mampu menjalankan kewajibannya secara bertanggung jawab serta penuh kesungguhan sehingga akan berpengaruh pada kinerjanya yang semakin baik.
- 5) Motivasi Kerja  
Faktor ini muncul dari dalam diri seorang karyawan supaya seseorang tergerak atau terpengaruh dalam menjalankan sesuatu, jika seseorang mempunyai dukungan yang kuat dari sekelilingnya, maka orang tersebut akan termotivasi dalam menjalankan tugas dan kewajibannya.
- 6) Kepemimpinan  
Merupakan sikap atasan dalam mengorganisasikan sistem kerja terhadap anggotanya dalam mendorong penyelesaian tugas dan kewajiban yang diamanahkan kepada mereka. Peningkatan kinerja karyawan dapat terlihat dari perilaku seorang pemimpin jika pemimpinnya menyenangkan, mampu mengayomi, dan membimbing dengan baik, maka dapat meningkatkan kinerja karyawan dengan baik.
- 7) Komitmen  
Faktor yang memengaruhi kinerja karyawan sesuai dengan kepatuhan karyawan dalam menjalankan setiap peraturan

yang berlaku di sebuah organisasi ataupun perusahaannya. Dengan kesepakatan yang ada bahwa karyawan akan mematuhi setiap SOP yang berlaku, maka karyawan tersebut berupaya maksimal dalam bekerja dan merasa bersalah jika peraturan tersebut dilanggar.

- 8) **Gaya Kepemimpinan**  
Merupakan sikap seorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintah kepada bawahannya. Kenyataannya, gaya kepemimpinan dapat diterapkan sesuai dengan kondisi suatu organisasi.
- 9) **Lingkungan Kerja**  
Merupakan suasana dan kondisi lingkungan yang berada disekitar seseorang bekerja. Suasana yang nyaman dan aman akan memberi kenyamanan sehingga kinerja karyawan dengan lebih optimal.

#### c. Indikator-Indikator Kinerja Karyawan

Mangkunegara (2021) mengukur kinerja karyawan perlu memperhatikan beberapa hal indikator di dalamnya, yaitu:

- 1) **Kualitas Kerja**  
Menunjukkan kemampuan pegawai dalam hasil kerja mereka, apakah sesuai dengan instruksi yang diberikan, serta sejauh mana mereka teliti, rapi, dan menyelenggarakan tugas-tugas mereka dengan lengkap.
- 2) **Kuantitas Kerja**  
Lebih berkaitan dengan lamanya seorang pegawai bekerja atau jumlah barang/jasa yang dapat diproduksi dalam periode waktu tertentu.
- 3) **Pelaksanaan Tugas**  
Merupakan kemampuan seorang pegawai untuk bertahan dalam melakukan pekerjaannya dengan akurat dan tanpa melakukan kesalahan saat menjalankan tugas yang diberikan kepadanya.
- 4) **Tanggung Jawab**  
Sejauh mana seorang karyawan dapat mempertahankan keakuratan dan menyelesaikan pekerjaannya tanpa kesalahan sesuai dengan kebijakan operasional perusahaan.

## B. Kajian Hasil Penelitian Terdahulu

Studi hasil penelitian sebelumnya menjadi referensi bagi penulis dalam melakukan penelitian, sehingga dapat memperkaya teori-teori yang

digunakan dalam penelitian tersebut. Berikut ini adalah beberapa jurnal yang relevan dengan penelitian yang sedang dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut, pada tabel 2.1 :

**Tabel 2.1**  
**Hasil Penelitian Terdahulu**

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Analisis	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
Andalusi (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Instrumen Penunjang Laboratorium (Studi Kasus Pada Pt. Laborindo Sarana Jakarta)	Teknik analisis data yang digunakan deskriptif dan analisis statistik inferensial yaitu: 1.Uji Validitas dan Reliabilitas, 2. Uji Asumsi Klasik, 3.Analisis Regresi Berganda, 4.Analisis Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ), 5. Pengujian Hipotesis dengan Uji Parsial (uji t) dan Uji Simultan (uji F).	1.Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Laborindo Sarana 2.Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Laborindo Sarana karena nilai signifikan ) 3.Kualitas Produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Laborindo Sarana	Persamaan: Variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan dan Harga  Perbedaan: Penelitian dilakukan di Pt. Laborindo Sarana Jakarta
Erlangga (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Winners Wash & Detailing Center Malang)	uji asumsi klasik dan pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis regresi linier berganda yang diolah menggunakan komputer dengan program SPSS 21.0 for Windows.	variabel kualitas pelayanan (X1), variabel harga (X2), variabel fasilitas (X3) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y)	Persamaan: Variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan dan Harga  Perbedaan: Penelitian dilakukan di Winners Wash & Detailing Center Malang

Agung (2020)	Analisis Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Komparatif Pada Konsumen Indomaret Dan Swalayan Surya Jalur 2 Korpri) Skripsi	Metode analisis data menggunakan Uji Beda dengan pengujian Paired sampel t-test, dengan menggunakan bantuan software SPSS 17 for windows.	1.Harga (x1) pada Surya tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Surya 2. Kualitas pelayanan (x2) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Surya 3.Terdapat perbedaan harga dan kualitas pelayanan yang signifikan antara Swalayan Surya dan Indomaret terhadap kepuasan	Persamaan: Variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan dan Harga  Perbedaan: Penelitian dilakukan di Indomaret & Swalayan Surya
Violin et al., (2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Cabang Lion Air di Jakarta	Metode penelitian yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dan analisis koefisien determinasi.	1.Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan . 2.Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, 3.Variabel bebas kualitas layanan dan kepuasan pelanggan secara bersama-sama terhadap variabel kinerja karyawan.	Persamaan: Variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan  Perbedaan: Penelitian dilakukan di Kantor Cabang Lion Air di Jakarta
Khairani, Suliawati, Hernawati (2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Ud. Mini Top Di Medan Johor	regresi linear berganda dengan alat bantu SPSS 21 for windows	Dasil hasil uji t menunjukkan bahwa pada variabel X1 (KualitasPelayanan) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Dasil hasil uji t menunjukkan bahwa pada variabel X1 (Kualitas Pelayanan) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.	Persamaan: Variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan  Perbedaan: Penelitian dilakukan di Ud. Mini Top Di Medan Johor
Setiawan (2024)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan, Dan Penetapan	Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif.	1.Kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen 2.Bengkel Marjan, kinerja karyawan	Persamaan: Variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan dan Harga

	Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Bengkel Marjan		berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Bengkel Marjan 3. Penetapan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Bengkel Marjan 4. Kualitas pelayanan, kinerja karyawan, dan penetapan harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Bengkel Marjan.	Perbedaan: Penelitian dilakukan di Bengkel Marjan
--	--	--	--	---

Sumber : Data diolah (2023)

### C. Kerangka Berpikir

#### 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan untuk menangani masalah konsumen dan cara perusahaan memberikan pelayanan kepada konsumen. Jika perusahaan berhasil menyelesaikan masalah konsumen dengan baik, maka kualitas pelayanan perusahaan dianggap baik (Tanujaya, 2022).

Didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Erlangga (2020) dan Agung (2020), hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dari beberapa hasil penelitian terdahulu tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

## 2. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan

Harga adalah sejumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan produk atau jasa tertentu. Harga biasanya dapat dipengaruhi oleh permintaan dan juga dapat memengaruhi permintaan. Semakin banyak permintaan harga dapat dinaikan sehingga menandakan barang berharga. Tapi kadang kala harga yang tinggi mampu menurunkan permintaan (Tanujaya, 2022).

Selain pengertian diatas juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Erlangga (2020) dan Setiawan (2024) bahwa variabel harga secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dari beberapa hasil penelitian terdahulu tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa secara parsial harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

## 3. Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan

Kinerja karyawan adalah hasil dari sebuah pekerjaan atau prestasi dari sebuah pekerjaan sesuai dengan kualitas dan kuantitas dan juga sesuai dengan target yang sudah ditentukan oleh sebuah organisasi atau institusi (Avengalista et al., 2022).

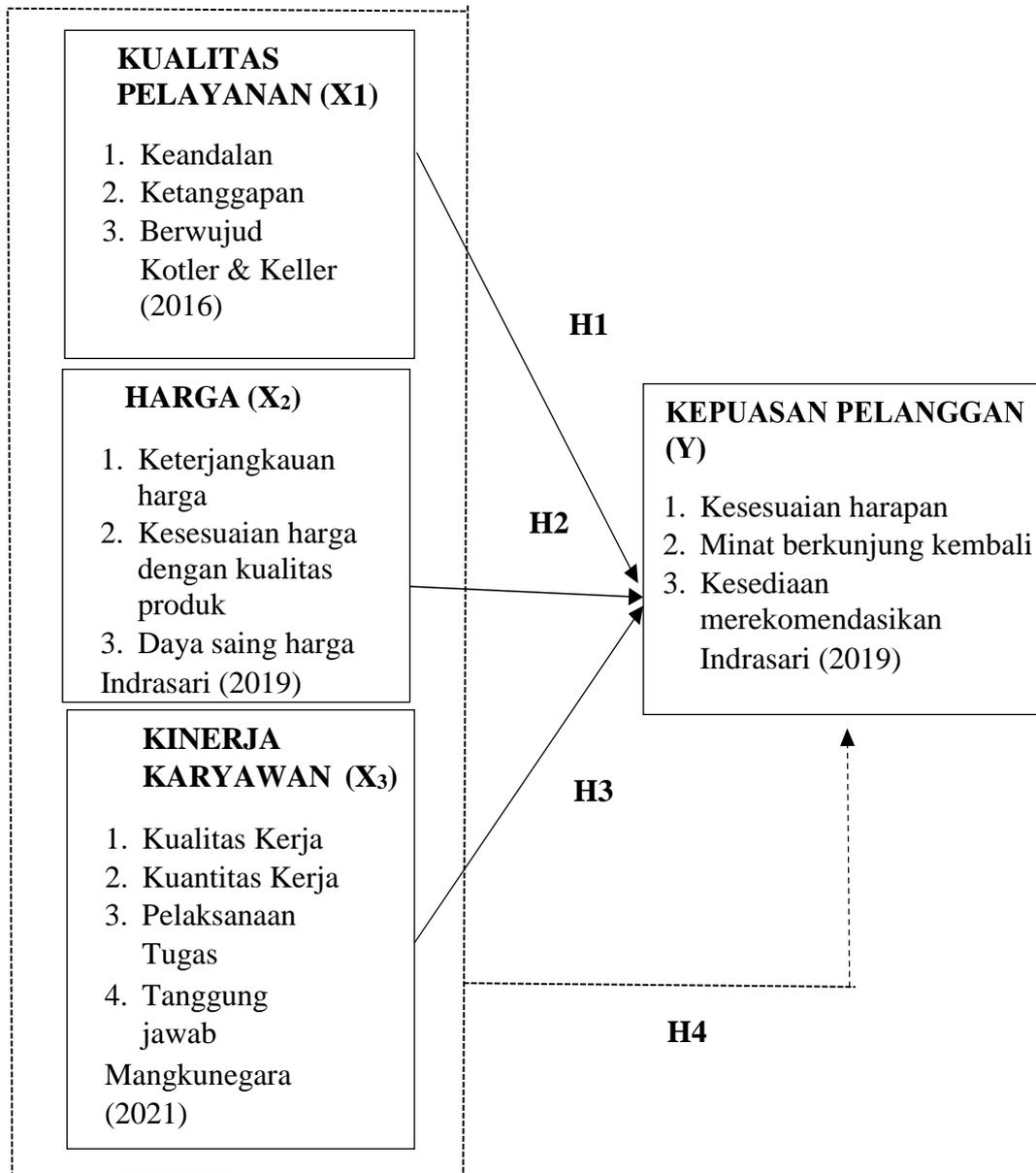
Didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Violin (2022) dan yang menunjukkan hasil bahwa variabel kinerja karyawan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dari beberapa hasil penelitian terdahulu tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa secara parsial kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

#### 4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan

Kualitas Pelayanan, Harga dan Kinerja Karyawan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Setiawan (2024) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan, kinerja karyawan dan penetapan harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

#### **D. Kerangka Konseptual**

Berdasarkan kajian teori dan penjelasan di atas maka untuk menjelaskan mengenai pengaruh antar variabel-variabel, maka peneliti mengemukakan kerangka konsep yang berfungsi sebagai penuntun alur dan sekaligus mencerminkan alur berfikir. Kerangka konseptual ini digunakan untuk menjelaskan hubungan antar variabel independen dan variabel dependen, adalah sebagai berikut, gambar 2.1



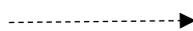
Gambar 2.1

## Kerangka Konseptual

Keterangan :



: Pengaruh Parsial



: Pengaruh Simultan

## E. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono, 2022). Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan, sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum, jawaban yang empirik.

Berdasarkan permasalahan yang diteliti dan rumusan masalah diatas, maka hipotesis dari penelitian ini adalah :

- H<sub>1</sub> : Kualitas Pelayanan secara parsial diduga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Mega Komputer *Course*.
- H<sub>2</sub> : Harga secara parsial diduga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Mega Komputer *Course*.
- H<sub>3</sub> : Kinerja Karyawan secara parsial diduga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Mega Komputer *Course*.
- H<sub>4</sub> : Kualitas Pelayanan, Harga dan Kinerja Karyawan secara simultan diduga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Mega Komputer *Course*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung, A. F. (2020). Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Ekonomi Islam. In *Skripsi*.
- Agus, A., Serang, S., & Ramlawati, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah. *YUME: Journal of Management*, 5(3), 198–212. <https://doi.org/10.37531/yume.vxix.472>
- Ahmad Zikri, M. I. H. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia Regional I Sumatera. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 1(1), 129–138.
- Andalusi, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Instrumen Penunjang Laboratorium (Studi kasus Pada PT Laborindo Sarana Jakarta). *Jurnal Madani*, 1(2), 305–322.
- Arika Febriani, E. N., & Sumantri, B. A. (2020). Kepuasan pelanggan berkaitan kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan pada restoran bu eko kediri. *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi*, 6, 402–409.
- Avengelist, G. V., Hidayat, R., & Panjaitan, S. (2022). Pengaruh Rekrutmen, Career Development Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt. Indonesia Epsn Industry. *Jurnal Dimensi*, 11(2), 211–225. <https://doi.org/10.33373/dms.v11i2.3989>
- Daga, R. (2019). *Buku 1, Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan* (Issue May 2017).
- Erlangga, G. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Winners Wash & Detailing Center Malang). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*, 8(1), 1–18.
- Fahyutyara Berlianada, A., Mu'awana1, B., Mulya Santika, D., & Harsoyo, R. (2022). Manajemen pemasaran pendidikan dalam meningkatkan daya saing di MA Ma'arif Al Mukarom Ponorogo. *Edumanageria*, 1(2), 249–263.
- Ghozali, I. (2018). *APLIKASI ANALISIS MULTIVARIATE DENGAN PROGRAM IMB SPSS 25 (IX)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indrasari, D. M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*.
- Kemdikbud. (2021). *Minat Baca Tulis Netizen Turun di Era Digital, Lebih Banyak Komen dan Update Status*. Direktorat Sekolah Dasar.
- Khairani, B., Suliawati, & Hernawati, T. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Ud. Mini Top Di Medan Johor. *Jurnal UISU*, 18(1), 54–58. <https://repository.uisu.ac.id/bitstream/123456789/1276/2/Abstract.pdf%0Ahttps://repository.uisu.ac.id/bitstream/123456789/1276/3/Chapter%20II.pdf>

- Nuryani, D. (2022). *PENGARUH PENETAPAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI PT SOKA CIPTA NIAGA*.
- Setiawan, A. A. (2024). *Harga* 6. 8(2011), 138–139.
- Shafitri, A. N. W., Sumantri, B. A., & Ratnanto, S. (2021). Analisis Pengaruh Harga, Pelayanan, Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Tiket di Jaya Mulya Transport. *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi*, 6, 61–67.
- Sugiyono. (2019). *[MetPen] 2019 Sugiyono*.
- Sumantri, B. A., Suliyanto, & Darmawati, D. (2023). the Competitive Strategy of the Village Unit Cooperative: Capability and Innovation Performance Towards Competitive Advantage. *Corporate and Business Strategy Review*, 4(4 Special Issue), 206–217. <https://doi.org/10.22495/cbsrv4i4siart1>
- Tanujaya, M. A. (2022). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Hokseng Solution. *Universitas Putera Batam*.
- Ulfa, Y. M., Sumantri, B. A., & Dhiyan, S. W. (2022). Pengaruh Motivasi Kerja, Disiplin Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Koperasi Pegawai Republik Indonesia (Kpri) Karya Utama Kecamatan Tarokan. *Simposium Nasional Manajemen Dan Bisnis*, 424–436.
- Violin, V., Basalamah, I., Awaluddin, A., Sardi, S., & Sumarni, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Cabang Lion Air di Jakarta. *Economics and Digital Business Review*, 3(1), 72–84. <https://ojs.steamkop.ac.id/index.php/ecotal/article/view/165%0Ahttps://ojs.steamkop.ac.id/index.php/ecotal/article/download/165/78>
- Yuniarti, R., Irwansyah, R., Hasyim, M. A. N., Riswandi, P., Septania, S., Rochmi, A., Febrianty, Wijaya, I. G. B., Handayani, F. S., Bambang, Setiorini, A., Bahrun, M. F. & K., Kairupan, D. J. I., Ekowati, S., Nurhikmah, Suryani, N. K., & Negara., I. S. K. (2021). Konsep Kinerja Karyawan. In *Kinerja Karyawan*. <https://repository.penerbitwidina.com/media/publications/344742-kinerja-karyawan-tinjauan-teori-dan-prak-7d18f7a9.pdf>