
PENGARUH KERAGAMAN PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN AGEN PULSA JAYA RELOAD KEDIRI

Oleh

Vindy Addina Wijaya¹, Siswahyudianto²

^{1,2}Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Sayyid

Ali Rahmatullah Tulungagung

E-mail: ¹vindyaddina.w@gmail.com, ²siswahyudianto25@gmail.com

Article History:

Received: 06-04-2022

Revised: 14-04-2022

Accepted: 25-05-2022

Keywords:

Keragaman Produk, Harga,
Kualitas Pelayanan,
Kepuasan Konsumen, Agen
Pulsa

Abstract: Penelitian ini dilatarbelakangi oleh banyaknya kios-kios penjual pulsa yang ada, sehingga persaingan dalam usaha pulsa sangatlah ketat, namun banyaknya penjual pulsa tersebut pastinya memiliki keragaman produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap konsumen yang beraneka ragam. Dengan ini para pelaku usaha pulsa dituntut untuk memiliki strategi dalam menarik konsumen. Berdasarkan masalah yang dibahas penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, populasinya adalah konsumen dari Jaya Reload yang diambil dengan menggunakan teknik nonprobability sampling. Sampel penelitian ini sebanyak 130 responden. Instrumen penelitian dibuat berdasarkan indikator-indikator variabel. Pengolahan data pada penelitian ini memanfaatkan Aplikasi SPSS 23. Penelitian tersebut mendapatkan hasil sebagai berikut: 1) Berdasarkan hasil uji t parsial dapat diketahui nilai t-hitung > t-tabel yaitu $3,202 > 1,97897$ dan sig $0,002 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak. 2) nilai t-hitung > t-tabel yaitu $3,678 > 1,97897$ dan sig $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak. 3) nilai t-hitung > t-tabel yaitu $9,324 > 1,97897$ dan sig $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak. 4) nilai dari Adjusted R Square (koefisien determinan) sebesar 0,578 yang berarti pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) sebesar 57,8% sedangkan sisanya sebesar 42,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak tercantum dalam penelitian ini.

PENDAHULUAN

Informasi adalah sesuatu yang dibutuhkan bagi masyarakat karena seluruh aktivitas yang dilakukan selalu dilihat dari pertimbangan intensitas dan efektivitas. Informasi dapat dijadikan referensi bagi manusia agar memudahkan dalam membuat suatu keputusan hal apa yang akan dilakukan untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Dalam Perkembangan teknologi komunikasi saat ini dan yang akan datang menjadikan interaksi antarmanusia

menjadi lebih cepat, efektif, dan efisien. Salah satu teknologi yang mendukung komunikasi adalah telepon genggam atau telepon selular yang dapat memudahkan dalam menghubungi dan dihubungi saat diperlukan komunikasi antar manusia. Telepon seluler di era sekarang dapat dimiliki oleh semua kalangan bukan hanya orang kaya saja. Peningkatan jumlah pengguna telepon seluler tentunya juga akan diiringi dengan meningkatnya jumlah pemakaian pulsa. Peluang inilah yang mungkin dilihat oleh kalangan masyarakat untuk membuka usaha berjualan isi ulang pulsa, karena dalam bisnis ini tidak membutuhkan modal yang besar dan kerugian yang didapat relatif rendah bahkan bisa dibilang tidak ada kerugian sama sekali.

Saat ini banyak kios-kios seluler yang menjual isi ulang pulsa yang sangat dipengaruhi oleh keberadaan pembeli. Jaya Reload merupakan salah satu usaha server pulsa yang berada di Kabupaten Kediri, Jawa Timur, usaha ini berdiri sejak tahun 2009. Usaha ini disebut server pulsa atau agen pulsa karena system pengisian pulsa untuk semua operator dan dapat memudahkan para penjual pulsa untuk tidak lagi menggunakan banyak telepon seluler dan banyak chip. Konter cukup memiliki satu telepon genggam dan satu chip saja untuk melakukan pengisian pulsa ke semua provider. Agen pulsa ini dapat dikatakan sebagai perantara antara penjual pulsa atau konter dengan provider. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik agen pulsa Jaya Reload Kediri diketahui bahwa terdapat banyak keragaman produk yang ditawarkan dan memiliki harga yang cukup terjangkau sehingga dapat menarik konsumen, hal ini dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Menurut Kotler dan Keller mendefinisikan “keragaman produk sebagai kumpulan daerah seluruh produk dan barang yang ditawarkan penjual tertentu kepada pembeli”. Salah satu unsur yang harus diperhatikan adalah keragaman produk, karena dengan adanya keragaman produk yang baik akan menarik para konsumen untuk berkunjung dan melakukan transaksi pembelian. Selain keragaman produk tersebut, terdapat harga yang menjadi salah satu hal terpenting, karena harga merupakan variabel yang dapat menentukan profit atau laba bagi penjual. Menurut Tjiptono harga adalah “satuan moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang dan jasa lainnya) yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang atau jasa”. Untuk meningkatkan penjualan, penjual tidak hanya memerlukan harga dan produk yang bersahabat akan tetapi juga memerlukan kenyamanan atas pelayanan yang diberikan. Tjiptono yang menyatakan bahwa kualitas layanan adalah “suatu bentuk upaya dalam memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen dan ketepatan penyampaian dalam menyeimbangkan harapan konsumen”.

Seiring berjalannya waktu, usaha agen pulsa menjadi bertambah banyak bahkan di setiap daerah kota dan kabupaten. Sehingga membuat para server (agen pulsa) berlomba-lomba dalam memenangkan pasar. Begitu juga yang dirasakan oleh agen pulsa Jaya Reload Kediri, semakin banyak yang menjual pulsa di daerah tersebut sehingga semakin berlomba-lomba untuk memenangkan pasar dengan menawarkan berbagai penawaran yang menarik seperti di Jaya Reload Kediri. Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang tingkat kualitas pelayanan, keragaman produk dan harga terhadap kepuasan konsumen. Sehingga peneliti mengambil judul **“Pengaruh Keragaman Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Agen Pulsa Jaya Reload Kediri”**

Dengan latar belakang tersebut dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah keragaman produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?
4. Apakah keragaman produk, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?

LANDASAN TEORI

Keragaman Produk

Menurut Christina Widhiya Utami keragaman sendiri merupakan “sejumlah SKU (*Stock Keeping Unit*) dalam kategori toko dengan keberagaman yang luas dapat dikatakan mempunyai kedalaman (*depth*) yang juga dapat digunakan untuk saling menggantikan”. Menurut Lupiyoadi, mengungkapkan bahwa “produk adalah keseluruhan konsep objek atau proses yang dapat memberikan sejumlah nilai pada konsumen”.

Keberagaman produk merupakan salah satu hal yang paling penting dalam sebuah perusahaan, maka dari itu keragaman produk harus diperhatikan oleh perusahaan dengan tujuan meningkatkan kinerja produk. Jika produk yang tersedia tidak beragam maka produk tersebut tentunya akan kalah dalam bersaing dengan produk lain, dalam hal ini berarti perusahaan gagal memberikan kepuasan terhadap konsumen. Sehingga dapat disimpulkan bahwa keragaman produk merupakan keseluruhan produk yang ditawarkan oleh suatu perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen.

Indikator Keragaman Produk menurut Kotler alih bahasakan oleh Utami dibagi menjadi 4, sebagai berikut:

1. Variasi merek produk.
2. Variasi kelengkapan produk.
3. Variasi ukuran produk.
4. Variasi kualitas produk.

Harga

Kloter dan Keller, mengungkapkan bahwa “harga merupakan jumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanannya”. Sedangkan menurut Kotler dan Armstrong mengemukakan bahwa “harga merupakan sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa”. Saladin mengungkapkan bahwa “harga merupakan sejumlah uang sebagai alat tukar untuk memperoleh produk atau jasa, bahkan bisa dikatakan sebagai penentuan nilai suatu produk dibenak konsumen”. Harga adalah aspek yang terlihat jelas bagi para konsumen, karena harga dapat menjadi satu-satunya faktor yang bisa mereka pahami, tidak jarang pula harga dijadikan sebagai indikator untuk kualitas barang atau jasa.

Menurut William J. Stanton ada tiga ukuran yang dapat menentukan harga, sebagai berikut:

1. Harga yang sesuai dengan kualitas suatu produk.
2. Harga yang sesuai dengan manfaat suatu produk.
3. Perbandingan harga dengan produk lain.

Kualitas Pelayanan

Kualitas sering dimaknai sebagai segala sesuatu yang memuaskan konsumen atau segala sesuatu yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Menurut Abdullah dan Francis mengungkapkan bahwa “kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa

yang sangat berpengaruh terhadap kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat". Menurut Poerwadarminta dalam Hardiansyah :

"Pelayanan secara etimologis berasal dari kata layan yang memiliki arti membantu, menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, setelah itu pelayanan dapat diartikan sebagai cara melayani berhubungan dengan jual beli barang atau jasa". Kotler dalam Alma mengungkapkan bahwa "kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan service yang dihasilkan perusahaan". Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan upaya perusahaan dalam memenuhi kebutuhan atau keinginan konsumen dengan memperbaiki keseluruhan aspek yang ada.

Indikator-indikator dimensi kualitas pelayanan menurut Tjiptono diantaranya sebagai berikut :

1. Dimensi kendala
2. Dimensi jaminan
3. Dimensi bukti fisik
4. Dimensi empati
5. Dimensi daya tanggap

Kepuasan Konsumen

Dalam sebuah perusahaan kepuasan konsumen menjadi salah satu hal yang sangat penting. Menurut Wilkie dalam Fandy Tjiptono mendefinisikan "kepuasan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa". Kloter memberikan arti "kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan performansi (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya". Perusahaan akan berhasil memperoleh konsumen dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi konsumen. Ketika konsumen telah merasa puas maka akan terjalin hubungan yang harmonis antara produsen dan konsumen, menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan perusahaan.

Menurut Lupiyoadi untuk menentukan kepuasan konsumen terdapat lima faktor, sebagai berikut:

1. Kualitas produk
2. Kualitas pelayanan
3. Emosi
4. Harga
5. Biaya

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena objek yang akan diteliti diwujudkan dalam bentuk angka dan dianalisis berdasarkan analisis statistik yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh keragaman produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen agen pulsa Jaya Reload Kediri. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah nonprobability sampling jenis sampling kuota dimana teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah atau kuota yang diinginkan oleh peneliti. Teknik ini tidak memberi peluang yang sama bagi

anggota populasi yang bisa menjadi sampel. Kriteria atau ciri-ciri yang digunakan dalam pengambilan sampel ini sebagai berikut : (1) Pria atau wanita yang pernah membeli produk yang ada di Jaya Reload Kediri, (2) Berusia minimal 17 tahun, hal ini karena usia tersebut sudah bisa berfikir secara logis untuk pengambilan keputusan. Penentuan sampel menurut Karunia Eka Lestari & Mokhammad Ridwan Yudhanegara menggunakan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{X^2 N P (1-P)}{d^2 (N-1) + X^2 P (1-P)}$$

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

P = proporsi populasi (0,50)

d = derajat ketelitian 5% (0,05)

X^2 = nilai tabel *chi square* sesuai tingkat kepercayaan (untuk tingkat kepercayaan 0,95 maka nilai X^2 = 1,841)

Jadi,

$$\begin{aligned} n &= \frac{X^2 N P (1-P)}{d^2 (N-1) + X^2 P (1-P)} \\ n &= \frac{1,841 \times 400 \times 0,050 (1-0,50)}{0,05 (400-1) + 1,841 \times 0,50 (1-0,50)} \\ n &= \frac{1,841 \times 400 \times 0,050 \times 0,5}{0,9975 + 0,46025} \\ n &= \frac{184,1}{1,45775} \\ n &= 126,565 \end{aligned}$$

dari perhitungan tersebut dapat diketahui hasil sebesar 126,565 sehingga dapat dibulatkan menjadi 130. Sehingga sampel dalam penelitian ini sebanyak 130 responden.

Dalam penelitian ini, variabel bebas (independen) yang dipakai adalah keragaman produk (X1), harga (X2), dan kualitas pelayanan (X3). Sedangkan untuk variabel terikat (dependen) yang dipakai adalah kepuasan konsumen (Y). Skala pengukuran yang dipakai yaitu skala likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang. Instrument dibuat dalam bentuk checklist dengan skor sebagai berikut :

- | | | |
|--------|-----------------------|---------|
| 1. SS | (Sangat Setuju) | nilai 5 |
| 2. ST | (Setuju) | nilai 4 |
| 3. RG | (Ragu-ragu) | nilai 3 |
| 4. TS | (Tidak Setuju) | nilai 2 |
| 5. STS | (Sangat Tidak Setuju) | nilai 1 |

Dapat diperoleh dari penyebaran kuesioner yang diolah memakai aplikasi *IBM SPSS Statistics 23*. Analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji hipotesis dan uji koefisien determinasi (R²).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid tidaknya butir atau item instrumen yang digunakan. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 130 responden dengan analisis rumus $df = n - 2$, maka $130 - 2 = 128$ dengan *alpha* 5%, maka memperoleh hasil r-tabel sebesar 0,1723. Dalam uji validitas yang dilakukan menggunakan *IBM SPSS Statistics 23* diperoleh

hasil bahwa seluruh nilai instrumen yang digunakan memiliki nilai r hitung lebih besar dari r-tabel atau 0,1723 sehingga instrumen dikatakan valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi instrument, uji ini dilakukan dengan metode *Alpha Cronbach's* dengan ukuran 0 sampai 1. Dari hasil perhitungan yang dilakukan menggunakan *IBM SPSS Statistics 23*, dapat diperoleh hasil nilai *Alpha Cronbach's* untuk variabel keragaman produk, harga dan kualitas pelayanan lebih dari 0,80 sehingga dapat dikatakan sangat reliable.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

**Tabel 1. Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandar dized Residual
N		130
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.6217453
Most Extreme Differences	Absolute Positive	.077
	Negative	-.077
Test Statistic		.077
Asymp. Sig. (2-tailed)		.054 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Dari tabel 1. Hasil uji Kolmogorov-Smirnov tersebut dapat diketahui bahwa hasil signifikansi atau Asymp. Sig (2-tailed) dari uji normalitas sebesar 0,054 nilai tersebut lebih dari 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

**Tabel 2. Hasil Uji Multikolinieritas
Coefficients^a**

Model	Unstandardize d Coefficients		Standardi zed Coefficien ts	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Toleranc e	VIF
1 (Constant)	1.67 6	1.944		.862	.390		
KERAGAMAN PRODUK	.202	.063	.203	3.202	.002	.816	1.22 6

HARGA	.240	.065	.240	3.678	.000	.769	1.301
KUALITAS PELAYANAN	.458	.049	.563	9.324	.000	.895	1.117

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

Berdasarkan tabel 2. Hasil uji multikolinieritas dapat diketahui nilai Variance Inflation Factor atau VIF dari variabel keragaman produk (X1) sebesar 1,226, variabel harga (X2) sebesar 1,301 dan variabel kualitas pelayanan (X3) sebesar 1,117. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel independen dari asumsi klasik multikolinieritas lebih kecil dari 10, sehingga dapat dikatakan variabel independen terbebas dari asumsi klasik multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Uji Glejser Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.231	1.288		2.508	.013
	KERAGAMAN PRODUK	-.020	.042	-.047	-.486	.628
	HARGA	-.063	.043	-.146	-1.458	.147
	KUALITAS PELAYANAN	.004	.033	.010	.113	.910

a. Dependent Variable: Abs_RES

Dari tabel 3. Hasil uji heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser dapat diketahui bahwa nilai signifikansi antar variabel independen dengan absolute residual yaitu keragaman produk (X1) sebesar $0,628 > 0,05$, harga (X2) sebesar $0,147 > 0,05$ dan kualitas pelayanan (X3) $0,910 > 0,05$ dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 4. Hasil Analisis Linier Berganda Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.676	1.944		.862	.390
	KERAGAMAN PRODUK	.202	.063	.203	3.202	.002
	HARGA	.240	.065	.240	3.678	.000

KUALITAS PELAYANAN	.458	.049	.563	9.324	.000
--------------------	------	------	------	-------	------

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

Berdasarkan tabel 4. Hasil analisis linier berganda dapat diperoleh persamaan atau model regresi sebagai berikut:

$$Y = 1,676 + 0,202X_1 + 0,240X_2 + 0,458X_3 + E$$

Uji Hipotesis

Uji T

**Tabel 5. Hasil Uji t (Uji secara Parsial)
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.676	1.944		.862	.390
KERAGAMAN PRODUK	.202	.063	.203	3.202	.002
HARGA	.240	.065	.240	3.678	.000
KUALITAS PELAYANAN	.458	.049	.563	9.324	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

Pengaruh Keragaman Produk (X1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) Agen Pulsa Jaya Reload Kediri

Berdasarkan analisis statistik uji t pada penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel keragaman produk berpengaruh positif dan signifikansi terhadap kepuasan konsumen agen pulsa Jaya Reload Kediri. dengan nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} yaitu $3,202 > 1,97897$ dan nilai signifikansi keragaman produk lebih kecil dari probabilitas yaitu $0,002 < 0,05$. Sehingga dapat diartikan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Keragaman produk berpengaruh terhadap tinggi rendahnya kepuasan konsumen. Jika keragaman produk semakin bertambah akan diikuti dengan kenaikan kepuasan konsumen agen pulsa Jaya Reload Kediri, dan sebaliknya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nuri Mahdi Arsyanti dan Sri Rahayu Tri Astuti (2016), dalam "Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Keragaman Produk Terhadap Minat Beli Ulang (Studi pada Toko Online Shopastelle, Semarang)". Dalam penelitian ini, diperoleh hasil keragaman produk berpengaruh positif dan signifikansi terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan toko online shopastelle. Semakin variatif dan lengkap varian produk yang dimiliki oleh toko online shopestelle akan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan, dan sebaliknya jika semakin berkurang variatif dan keragaman varian produk akan semakin turun pula kepuasan konsumen. hal ini dikarenakan apabila keragaman varian lengkap pelanggan tidak perlu lagi mencari produk lain ditoko yang lain.

Pengaruh Harga (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) Agen Pulsa Jaya Reload Kediri

Berdasarkan analisis statistik uji t pada penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel harga berpengaruh positif dan signifikansi terhadap kepuasan konsumen agen pulsa Jaya Reload Kediri. Hal ini dibuktikan dengan pengujian yang dilakukan menunjukkan nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} yaitu $3,678 > 1,97897$ dan nilai signifikansi keragaman produk lebih kecil dari probabilitas yaitu $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat diartikan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, maka harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen agen pulsa Jaya Reload Kediri.

Harga berpengaruh terhadap tinggi rendahnya kepuasan konsumen. semakin rendah tingkat harga maka semakin tinggi kepuasan konsumen agen pulsa Jaya Reload Kediri, sebaliknya jika semakin tinggi tingkat harga maka semakin rendah kepuasan konsumen agen pulsa Jaya Reload Kediri.

Hal ini dibuktikan dengan banyaknya tanggapan responden yang dominan menyatakan setuju terhadap indikator harga yaitu terjangkau, price level dan sesuai dengan manfaat yang diperoleh. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Freeky Steyffi Maramis, dkk (2018), dalam "Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Air Manado". Dalam penelitian ini, diperoleh hasil harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikansi terhadap kepuasan konsumen pada PT. Air Manado, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa harga berpengaruh positif terhadap konsumen pada PT. Air Manado dapat diterima.

Pengaruh Kualitas Pelayanan (X3) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) Agen Pulsa Jaya Reload Kediri

Berdasarkan analisis statistik uji t pada penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikansi terhadap kepuasan konsumen agen pulsa Jaya Reload Kediri. Hal ini dibuktikan dengan pengujian yang dilakukan menunjukkan nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} yaitu $9,324 > 1,97897$ dan nilai signifikansi keragaman produk lebih kecil dari probabilitas yaitu $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat diartikan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, maka kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen agen pulsa Jaya Reload Kediri.

Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tinggi rendahnya kepuasan konsumen. semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen agen pulsa Jaya Reload Kediri, sebaliknya jika semakin rendah tingkat kualitas pelayanan maka semakin rendah pula kepuasan konsumen agen pulsa Jaya Reload Kediri. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya tanggapan responden yang dominan menyatakan sangat setuju dan setuju terhadap indikator kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, kendala, ketanggapan, jaminan dan empati.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Novita Sari dan Selfi Setiyowati (2017), dalam "Pengaruh Keragaman Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di PB Swalayan Metro. Dalam penelitian ini, diperoleh kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, yang berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen maka akan semakin tinggi kepuasan konsumen.

Uji F

**Tabel 6. Hasil Uji F secara Simultan
ANOVA^a**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	484.753	3	161.584	60.009	.000 ^b
Residual	339.277	126	2.693		
Total	824.031	129			

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

b. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, KERAGAMAN PRODUK, HARGA

Berdasarkan dari uji F yang dilakukan, diperoleh hasil nilai F_{hitung} sebesar 60,009 lebih besar dari nilai F_{tabel} sebesar 2,68 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel keragaman produk, harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Artinya apabila ketiga variabel tersebut meningkat secara bersama-sama yaitu keragaman produk, harga dan kualitas pelayanan maka akan menaikkan kepuasan konsumen, sebaliknya apabila ketiga variabel tersebut menurun secara bersama-sama maka kepuasan konsumen akan menurun.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Vivi Avianty dan Handoyo Djoko Waloejo (2019), dalam "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Café Stove Syndate Semarang". Dalam penelitian ini, diperoleh hasil variabel kualitas pelayanan, harga dan keragaman produk memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

**Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.767 ^a	.588	.578	1.64094

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, KERAGAMAN PRODUK, HARGA

Berdasarkan tabel 7. Hasil uji koefisien determinan dapat diketahui bahwa nilai dari Adjusted R Square (koefisien determinan) sebesar 0,578 yang berarti pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) sebesar 57,8% sedangkan sisanya sebesar 42,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak tercantum dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa variabel keragaman produk (X1) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen agen pulsa Jaya Reload Kediri. Nilai signifikansi (sig.) sebesar $0,002 < 0,05$ yang berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima.

2. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa variabel harga (X2) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen agen pulsa Jaya Reload Kediri. Nilai signifikansi (sig.) sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti H_0 ditolak dan H_2 diterima.
3. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan (X3) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen agen pulsa Jaya Reload Kediri. Nilai signifikansi (sig.) sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti H_0 ditolak dan H_3 diterima.
4. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa variabel keragaman produk, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen agen pulsa Jaya Reload Kediri. Nilai F hitung 60,009 dan F tabel 2,68, yang berarti F hitung $>$ F tabel maka H_0 ditolak dan H_4 diterima.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Penulis berterima kasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian penelitian ini, sehingga peneliti dapat menyelesaikan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Mimi S. & Feliciano Daniaty. "Pengaruh Harga, Pelayanan, Lokasi dan Keragaman Produk Terhadap Keputusan Pembelian pada Hypermart Puri Indah di Jakarta Barat". *Jurnal Ekonomi*. Vol. XXII, No. 01 (2017) : hal. 124 – 131.
- [2] Anwar, Iful & Budhi Satrio. "Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian". *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol. 4, No. 12 (2015) : hal. 1 – 15.
- [3] Diza, Farah. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada PT. FIGROUP Cabang Manado)". *Jurnal EMBA*. Vol. 4, No. 1. (2016). hal. 109-119.
- [4] Gulla, Rendy, dkk. "Analisis Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Manado Grace Inn". *Jurnal Emba*. Vol. 3, No. 1 (2015). hal. 1313 – 1322.
- [5] Hasanah, Uswatun. 2018. "Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Minat Beli pada Toko Ken's Bakery di Kecamatan Malili Kabupaten Luwu Timur". Sulawesi Selatan : Institut Agama Islam Negeri Palopo.
- [6] Haudi, dkk. "Pengaruh Harga Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kitchen Outlet Berbasis Online di Wilayah Tangerang Selatan". *Jurnal Ilmu Komputer dan Bisnis*. Vol. XI, No. 2a (2020). hal. 9 – 16.
- [7] Ibrahim, Malik & Sitti Marijam Thawil. "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan". *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB)*. Vol. 04, No. 01 (2019) : hal. 175-182.
- [8] Kurniawati, Tyas. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pizza Hut Cabang Jember". *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*. Vol. 01 No. 01 (2019). hal. 147-151.
- [9] Lestari, Karunia Eka & Mokhammad Ridwan Yudhanegara. 2017. "Penelitian Pendidikan Matematika". Bandung : PT Refika Aditama.
- [10] Maramis, Freekley Steyfli. "Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Air Manado". *Jurnal EMBA*. Vo. 6, No. 3 (2018). hal. 1658 – 1667.

- [11] Nainggolan, Loredah Paulina dkk. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Stove Syndicate Café di Semarang)". *Diponegoro Journal Of Social And Political Of Science*. hal. 1-11.
- [12] Nilasari, Eswika & Istiatin. "Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo". *Jurnal Paradigma*. Vol. 13, No. 1 (2015). hal. 1-12.
- [13] Rofiah, Chusnul & Dwi wahyuni. "Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang". *Jurnal EKSIS*. Vol. 112, No. 1 (2017). hal. 69-82.
- [14] Sari, Novita & Selfi Setiyowati. "Pengaruh Keragaman Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di PB Swalayan Metro". *Jurnal Manajemen Magister*. Vol. 03, No. 02 (2017) : hal. 186-199.
- [15] Saputra, Hendra Adhy. 2011. "Kajian Permintaan Pulsa di Surakarta Provinsi Jawa Tengah Tahun 2011". Surakarta : Skripsi tidak diterbitkan.
- [16] W., Dwi Perwitasari, dkk. "Pengaruh Keragaman Produk, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Swalayan Sinar Harapan di Kabupaten Situbondo". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis GROWTH*. Vol. 18, No. 1 (2020), hal. 52-67.
- [17] Weenas, Jackson R.S. "Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Spring Bed Comforta". *Jurnal EMBA*. Vol. 1, No. 4 (2013). hal. 607-618S.
- [18] Widayat, Firman. 2019. "Pengaruh Bauran Pemasaran (Produk, Harga, Lokasi, Promosi, Orang, Bukti Fisik dan Proses) Terhadap Keputusan Pembelian Jasa (Studi pada Hotel AHAVA Magelang)". Jawa Tengah : Skripsi tidak diterbitkan.
- [19] Yulianto, Andri Rizko. "Tinjau Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan". *Jurnal Ekonomi*. Vol. 20, No. 2 (2018). hal. 241 – 258.