

BAB V

PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kualitas Aplikasi Terhadap Kepuasan Konsumen AHASS (Studi Kasus pada Konsumen Pengguna Aplikasi BromPit AHASS Jombang)

Berdasarkan dari hasil penelitian dengan menyebar kuesioner kepada konsumen AHASS dan kemudian data diolah menggunakan aplikasi SPSS versi 26.0. Dari hasil pengujian hipotesis yang dilihat dari uji t diperoleh hasil uji t hitung $>$ t tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari taraf signifikan dengan nilai signifikansinya sebesar $0,003 < 0,05$. Nilai ini menunjukkan bahwa kualitas aplikasi (X1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Sehingga menolak H0 dan menerima H1. Dan dari hasil pengujian hipotesis koefisien regresi yang dilihat dari tabel *Coefficients* pada kolom *Unstandardized Coefficient B* sebesar 0,123. Nilai ini menunjukkan bahwa kualitas aplikasi (X1) memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen (Y), yang berarti nilai koefisien beta bernilai positif sehingga memiliki hubungan yang searah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas aplikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen AHASS Setio Motor Jombang.

Hal ini dikarenakan aplikasi BromPit sudah dapat diunduh gratis melalui Playstore, penggunaan aplikasi yang sangat mudah, di dalam aplikasi tata cara jelas, dan dengan adanya aplikasi ini memudahkan konsumen untuk melakukan servis motor yang mana aplikasi ini digunakan untuk memboking

pelayanan servis motor. Dengan adanya aplikasi ini diharapkan konsumen tidak perlu berdesak-desakan dan tinggal mendaftar dengan aplikasi BromPit. Sehingga dengan adanya aplikasi ini dirasa efektif untuk mempengaruhi kepuasan konsumen.

Menurut DeLone dan McLean dalam buku Widodo, kualitas aplikasi merupakan karakteristik dari sebuah informasi yang melekat pada sistem aplikasi itu sendiri, dimana kualitas sistem aplikasi merujuk pada baik atau tidaknya kemampuan dari perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan dari sistem aplikasi informasi yang dapat menyediakan akan kebutuhan informasi.¹

Kualitas informasi adalah hasil dari sebuah kesuksesan dari sistem informasi. Variabel pengukurannya yaitu kekuatan informasi, relavan, kelengkapan informasi, ketepatan waktu dan penyajian informasi.

Hasil penelitian ini relavan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Prawiranata dengan judul “Pengaruh Kualitas Aplikasi, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Gojek di Kota Yogyakarta” dengan hasil penelitian yaitu secara parsial kualitas layanan aplikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Gojek di kota Yogyakarta.²

Penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Hernita dkk, dengan judul “Pengaruh Kualitas Aplikasi Terhadap Kepuasan Konsumen Sistem E-Learning Dengan Moderasi Perceived Value” dengan

¹ Agus Widodo dkk, *Pengaruh Kualitas Sistem...*, hal. 164

² Halim Prawiranata, *Pengaruh kualitas aplikasi, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Gojek Di Kota Yogyakarta*, (Yogyakarta : Universitas Negeri Yogyakarta , 2017)

hasil penelitian yaitu secara parsial kualitas aplikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Sistem E-Learning.³

B. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen AHASS (Studi Kasus pada Konsumen Pengguna Aplikasi BromPit AHASS Jombang)

Berdasarkan dari hasil penelitian dengan menyebarkan kuesioner kepada konsumen AHASS dan kemudian data diolah menggunakan aplikasi SPSS versi 26.0. Dari hasil pengujian hipotesis yang dilihat dari uji t diperoleh hasil uji t hitung $>$ t tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari taraf signifikan dengan nilai signifikansinya sebesar $0,001 < 0,05$. Nilai ini menunjukkan bahwa kualitas layanan (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Sehingga menolak H0 dan menerima H2. Dan dari hasil pengujian hipotesis koefisien regresi yang dilihat dari tabel *Coefficients* pada kolom *Unstandardized Coefficient B* sebesar 0,097. Nilai ini menunjukkan bahwa kualitas layanan (X2) memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen (Y), yang berarti nilai koefisien beta bernilai positif sehingga memiliki hubungan yang searah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen AHASS Setio Motor Jombang.

Hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh pihak AHASS Setio Motor Jombang sangat memuaskan, pelayanan tepat waktu, pelayanan cepat

³ Shafira Jingga Hernita dkk, *Pengaruh Kualitas Aplikasi Terhadap Kepuasan Konsumen Sistem E-Learning Dengan Moderasi Perceived Value*, Jurnal Manajemen dan Bisnis, Vol. 2, No. 2 tahun 2020

dan tepat dalam menerima servis, menjamin ketersediaan suku cadang, transparansi harga dan jasa kepada konsumen, memberikan garansi servis, memberikan jaminan kepuasan pada konsumen, komunikasi yang baik, karyawan khususnya mekanik mudah dihubungi dan tidak serta-merta dalam servis sepeda motor konsumen mekanik, para karyawan sangat ramah terhadap para konsumen, dan apabila terdapat keluhan dari konsumen pihak AHASS dengan senang hati menerima dengan baik, pakaian dari karyawan yang dipakai bersih dan rapi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan di AHASS Setio Motor Jombang sangat baik.

Pelayanan adalah suatu aktivitas berupa tindakan atau perlakuan kepada pihak lain (konsumen) yang mengakibatkan perubahan dan manfaatnya dapat dirasakan. Pelayanan yang baik dari pihak perusahaan diharapkan dapat memberikan manfaat yang baik terhadap perusahaan.⁴

Menurut Wijaya, kualitas layanan adalah sebuah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sehingga mampu memperoleh kepercayaan masyarakat dan dapat sesuai dengan ekspektasi pelanggan.⁵

Hasil penelitian ini relevan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ismawati dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Online Shopee Terhadap Kepuasan Konsumen pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unismuh Makasar” dengan hasil penelitian yaitu secara parsial kualitas layanan

⁴ Ricky Fauji, *Pengaruh Kualitas Pelayanan ...*, hal 1

⁵ Mirna Musloman, Bode Lumanauw dkk., *Kualitas Pelayanan...*, hal. 591

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unismuh Makasar.⁶

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Yati dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen *E-Commerce* Shopee Indonesia di Universitas Muhammadiyah Palembang” dengan hasil penelitian yaitu secara parsial kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen *e-commerce* Shopee Indonesia di Universitas Muhammadiyah Palembang.⁷

C. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen AHASS (Studi Kasus pada Konsumen Pengguna Aplikasi BromPit AHASS Jombang)

Berdasarkan dari hasil penelitian dengan menyebar kuesioner kepada konsumen AHASS dan kemudian data diolah menggunakan aplikasi SPSS versi 26.0. Dari hasil pengujian hipotesis yang dilihat dari uji t diperoleh hasil uji t hitung $>$ t tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari taraf signifikan dengan nilai signifikansinya sebesar $0,005 < 0,05$. Nilai ini menunjukkan bahwa kualitas aplikasi (X1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Sehingga menolak H0 dan menerima H3. Dan dari hasil pengujian hipotesis koefisien regresi yang dilihat dari tabel *Coefficients* pada kolom *Unstandardized Coefficient B* sebesar 0,210. Nilai ini

⁶ Ismawati, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Online Shopee Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unismuh Makkasar*, (Makkasar : Universitas Muhammadiyah Makkasar, tahun 2019)

⁷ Yati, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen E-Commerce Shopee Indonesia Di Universitas Muhammadiyah Palembang*, (Palembang : Universitas Muhammadiyah Palembang, tahun 2019)

menunjukkan bahwa harga (X3) memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen (Y), yang berarti nilai koefisien beta bernilai positif sehingga memiliki hubungan yang searah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen AHASS Setio Motor Jombang.

Hal ini dikarenakan harga yang diberikan oleh pihak AHASS terjangkau sehingga konsumennya merasa puas akan harga yang diberikan oleh pihak AHASS. Harga yang terjangkau dapat menarik hati masyarakat yang ingin berlangganan servis motornya pada Bengkel AHASS. Harga yang terjangkau juga diimbangi dengan kualitas layanan serta suku cadang yang terjangkau juga. Dalam hal ini semua pelanggan dapat menserviskan motornya di Bengkel AHASS karena memiliki harga yang terjangkau. Dari masyarakat kalangan menengah kebawah hingga menengah keatas bisa ikut serta menserviskan motornya di Bengkel AHASS karena harganya yang terjangkau. Sehingga dapat disimpulkan bahwa harga di AHASS Setio Motor Jombang terjangkau dan memiliki kualitas yang baik.

Menurut Philip Kotler, besaran harga disesuaikan dengan manfaat produksi. Konsumen akan merasakan puas ketika mereka mendapatkan manfaat setelah mengkonsumsi apa yang ditawarkan sesuai dengan nilai yang mereka keluarkan. Harga mempengaruhi daya beli konsumen. Harga yang ditetapkan dan diperkirakan akan mempengaruhi daya beli konsumen. Harga dapat mempengaruhi konsumen dalam mengambil keputusan ketika harga tidak sesuai dengan kualitas dan konsumen tidak mendapatkan manfaat setelah

mengonsumsi, konsumen akan cenderung mengambil keputusan yang negatif yang artinya konsumen tidak memustuskan melakukan pembelian. Jika harga sesuai, konsumen akan mengambil positif yaitu melakukan pembelian.⁸

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ade Syarif Maulana dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.TOI” dengan hasil penelitian yang menunjukkan pengaruh yang signifikan antara harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggannya.⁹ Karena kedua variabel tersebut memberikan kontribusi sehingga pelanggan menjadi puas akan jasa yang diberikan.

Selanjutnya penelitian pendukung dari Purnomo Edwin Setyo yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Best Autoworks” yang memiliki hasil harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Harga disini dapat menarik pelanggan untuk membeli produk tersebut, sehingga produk tersebut terjual dengan cepat.¹⁰

D. Pengaruh Kualitas Aplikasi, Kualitas Layanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen AHASS (Studi Kasus pada Konsumen Pengguna Aplikasi BromPit AHASS Jombang)

Berdasarkan dari hasil penelitian dengan menyebar kuesioner kepada konsumen AHASS dan kemudian data diolah menggunakan aplikasi SPSS

⁸ Philip Kotler dan Gary Amstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2008), hal. 345

⁹ Ade Syarif Maulana, Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI, *Jurnal Ekonomi*, Volume 7 Nomor 2, November 2016.

¹⁰ Purnomo Edwin Setyo, Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Best Autowork, *Jurnal Manajemen dan Start Up Bisnis*, Volume 1, Nomor 6, Februari 2017.

versi 26.0. Dari hasil pengujian hipotesis yang dilihat dari uji F diperoleh hasil uji F hitung sebesar 31,873 dengan nilai probabilitas (sign.) 0,000. Dan F tabel sebesar 2,72 dengan nilai signifikansi lebih kecil dari taraf signifikan dengan nilai signifikansi 0,05. Karena F hitung lebih besar dari F tabel ($31,875 > 2,72$) dengan nilai signifikansinya sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat dikatakan menolak H_0 dan menerima H_4 . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas aplikasi (X1), kualitas layanan (X2) dan harga (X3) terhadap kepuasan konsumen (Y) AHASS.

Menurut Adisaputro, kepuasan adalah perasaan seseorang untuk menjadi senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara kinerja produk yang dipersepsikan (hasil atau *outcome*) yang dihubungkan dengan harapannya.¹¹

Menurut Kotler & Keller berpendapat, kepuasan merupakan perasaan seseorang akan kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan (atau hasil) dengan harapan mereka.¹² Sedangkan menurut Park, kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi. Dari barang atau jasa yang telah dikonsumsi akan timbul perasaan

¹¹ Gunawan Adisaputro, *Manajemen Pemasaran: Analisis Untuk Perancangan Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Unit Penerbit Dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2010), hal. 67

¹² Jessica J Lenzun, James D D Massie, dkk., *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel*,...hal. 1239

senang, puas, atau kecewa. Hal tersebut akan menjadi hasil yang menentukan kepuasan atau ketidakpuasan dari suatu produk.¹³

Dari pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa kepada produk barang maupun jasa yang sudah dirasakan dengan membandingkan harapan sebelumnya dengan hasilnya.

Penelitian pendukung dari penelitian ini dari Syaiful Aswad yang berjudul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam Center” yang memiliki hasil bahwa variabel harga dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.¹⁴ Variabel harga dan kualitas layanan menjadi penentu bagi konsumennya. Dengan adanya harga yang terjangkau dan kualitas layanan yang baik maka konsumen akan menjadi puas pada jasa tersebut.

Penelitian pendukung selanjutnya dari Kharis Pujianto yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Rental Angga Rent Car” yang memiliki hasil terdapat pengaruh antara ketiga variabel terhadap kepuasan pelanggan.¹⁵ Hal ini dikarenakan jika kualitas pelayanan dan juga harga yang diberikan sesuai maka pelanggan akan

¹³ Lily Harlina Putri, Srikandi Kumadji, dkk., *Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian dan Kepuasan Pelanggan, Studi pada Monopoli Cafe and Resto Soekarno Hatta Malang...* hal. 4

¹⁴ Syaiful Aswad, Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam Center, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Volume 6, No.2, Tahun 2018.

¹⁵ Kharis Pujianto, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Renal Angga Rent Car, *Jurnal Ilmiah Manajemen Pemasaran*, Volume 6, No.2, 2019.

datang kembali. Kualitas layanan yang diberikan dapat menarik hati pelanggannya dengan pelayanan yang ramah dan cepat.