



Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Klinik Praktek Dokter Hewan Bersama Alam Sutera Tangerang Selatan

Candra Ardilianto

Universitas Pamulang, Tangerang Selatan

Alvin Praditya

Universitas Pamulang, Tangerang Selatan

Alamat: Jalan Surya Kencana No 1 Pamulang Tangerang Selatan

chandraardilianto@gmail.com, dosen02164@unpam.ac.id

Abstrak. *This study aims to determine how the influence of service quality and price on customer satisfaction at the Alam Sutera Joint Animal Practice Clinic, South Tangerang, both partially and simultaneously. The method used in this study is a quantitative method with a sample population of 99 respondents. Data collection techniques using questionnaires and data analysis techniques in this study are validity tests, reliability tests, simple linear regression tests, multiple linear regression tests, correlation coefficients, determination coefficients, partial T tests and simultaneous F tests. The results of the linear regression equation between service quality and price on customer satisfaction are $Y = 7.073 + 0.197 X_1 + 0.620 X_2$. The correlation coefficient is 0.768 with an interval between 0.600 - 0.799 which indicates a strong relationship. The coefficient of determination obtained R square of 0.589 means that service quality and price together have a contribution of 58.9% to customer satisfaction. While the remaining 41.1% is influenced by other variables not examined in this study. The results of the partial t test show that the variable of Service Quality on Customer Satisfaction where the calculated t value is $7.665 > t$ table 1.661 with a significant level of $0.000 < 0.05$. This means that Service Quality has a positive effect on Customer Satisfaction. The partial t test of the Price variable on Customer Satisfaction where the calculated t value is $11.195 > t$ table 1.661 with a significant $0.000 < 0.05$. This means that Price has a positive effect on Customer Satisfaction. The results of the simultaneous F test obtained a calculated F value of $66.807 > F$ table 3.09. This is also strengthened by a significant level of $0.000 < 0.05$. So it can be said that Service Quality and Price have a simultaneous effect on Customer Satisfaction at the Joint Veterinary Practice Clinic Alam Sutra South Tangerang*

Keywords: *Service Quality, Price, Customer Satisfaction*

Abstrak. Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Klinik Praktek Dokter Hewan Bersama Alam Sutera Tangerang Selatan, baik secara parsial maupun simultan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan populasi sampel sebanyak 99 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan teknik analisis data dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linier sederhana, uji regresi linier berganda, koefisien korelasi, koefisien determinasi, Uji T parsial dan uji F simultan. Hasil persamaan regresi linier antara Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan yaitu $Y = 7,073 + 0.197 X_1 + 0,620 X_2$. Koefisien korelasinya adalah 0,768 dengan interval antara 0,600 - 0,799 yang menunjukkan dengan tingkat hubungan kuat. Koefisien determinasi diperoleh R square sebesar 0.589 artinya Kualitas Pelayanan dan Harga secara bersama-sama memiliki kontribusi sebesar 58,9% terhadap Kepuasan Pelanggan. Sedangkan sisanya sebesar 41,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji t parsial menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dimana diperoleh nilai t hitung $7,665 > t$ tabel 1,661 dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$. Artinya Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan. Uji t parsial variabel Harga terhadap Kepuasan Pelanggan dimana diperoleh nilai t hitung $11,195 > t$ tabel 1,661 dengan signifikan $0,000 < 0,05$. Artinya Harga berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil uji F secara simultan diperoleh nilai F hitung $66,807 > F$ tabel 3,09. Hal ini juga diperkuat dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$. Maka dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Klinik Praktek Dokter Hewan Bersama Alam Sutera Tangerang Selatan

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan

PENDAHULUAN

Klinik Praktek Dokter Hewan Bersama merupakan klinik dibidang kesehatan hewan saat ini tidak hanya berfungsi sebagai tempat pengobatan, tetapi telah berkembang menjadi pusat pelayanan kesehatan hewan yang menyeluruh, mencakup layanan pemeriksaan rutin, pengobatan, vaksinasi, perawatan darurat, hingga konsultasi kesehatan dan tindakan preventif. Klinik ini bertempat di Alam Sutera Kota Tangerang Selatan Banten

Berikut ini adalah jumlah pasien poli klinik Praktek Dokter Hewan Bersama dari tahun 2021 sampai 2024 yaitu:

Tabel 1. 1 Jumlah Pasien Poli Klinik Praktek Dokter Hewan Bersama

BULAN	TAHUN			
	2021	2022	2023	2024
Januari	613	670	791	724
Februari	612	741	703	613
Maret	638	929	783	789
April	678	903	685	629
Mei	608	757	739	782
Juni	701	872	729	581
Juli	455	890	737	823
Agustus	680	918	808	730
September	653	804	814	666
Oktober	701	808	714	757
November	812	845	738	668
Desember	668	672	516	651
Total	7.837	9.809	8.820	8.413

Sumber: Data Rekap Tahunan Klinik Praktek Dokter Hewan Bersama, (2025)

Berdasarkan dari tabel 1.1 diatas data jumlah pasien selama 4 tahun terakhir memperlihatkan fluktuasi yang signifikan pada klinik Praktek Dokter Hewan Bersama Alam Sutera. Tahun 2021 mencatat total 7.837 pasien. Meski menjadi tahun awal pengumpulan data, angka ini mencerminkan titik dasar yang relatif rendah. Namun pada tahun 2022, jumlah pasien melonjak menjadi 9.809. Peningkatan ini dapat dikaitkan dengan strategi pemasaran yang lebih efektif, perluasan jaringan pelanggan, serta meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya perawatan hewan peliharaan. Tetapi pada tahun 2023, jumlah pasien menurun menjadi 8.820. Penurunan ini menjadi awal adanya potensi penurunan kepuasan atau perubahan preferensi pelanggan. Penurunan jumlah pasien dapat mengindikasikan adanya ketidaksesuaian antara ekspektasi pelanggan dengan layanan yang diterima, baik dari segi kualitas maupun harga. Dalam layanan jasa, kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh persepsi terhadap nilai yang diterima, dan penurunan ini dapat mencerminkan persepsi negatif terhadap salah satu atau kedua faktor tersebut. Hingga tahun 2024 jumlah pasien tercatat sebanyak 8.413, mengalami sedikit penurunan dibandingkan tahun 2023. Penurunan ini menunjukkan adanya tren penurunan jumlah pasien yang bersifat berkelanjutan dan perlu mendapat perhatian lebih lanjut. Manajemen wajib mencermati dan mengevaluasi perihal – perihal yang berhubungan dengan pelayanan terhadap konsumen. Kepuasan pelanggan merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapannya. Dengan demikian, penulis menduga bahwa persepsi terhadap kepuasan pelanggan masih kurang optimal pada klinik praktek dokter hewan bersama

Tabel 1. 2
Hasil Kuesioner Pra-Survey
Mengenai Kepuasan Pelanggan
Klinik Praktek Dokter Hewan Bersama

No	Pernyataan	Jawaban %		Jumlah peserta	Dalam Target %
		Ya	Tidak		
1	Kesesuaian Harapan	43,3	56,7	30	100
	Saya puas karyawan klinik praktek dokter hewan bersama cekatan dalam melakukan pelayanan.				
2	Minat Berkunjung Kembali	70	30	30	100
	Saya akan datang kembali karena fasilitas di klinik praktek dokter hewan bersama mengerti kebutuhan dan keinginan pelanggan.				
3	Ketersediaan Merekomendasikan	76,7	23,3	30	100
	Kepuasan saya terhadap pelayanan dokter di klinik praktek dokter hewan bersama membuat saya yakin untuk memberikan rekomendasi kepada orang lain.				

Sumber: Data Pra Survey peneliti, 2025

Berdasarkan dari tabel 1.2 hasil pra survey mengenai kepuasan pelanggan terhadap 30 responden. Pada indikator (Kesesuaian Harapan) dengan pernyataan “Saya puas karyawan klinik praktek dokter hewan bersama cekatan dalam melakukan pelayanan”. Terdapat 56,7% menjawab “Tidak”. Hal ini di sebabkan oleh karyawan khususnya pelayanan resepsionis yang lambat dalam merespon pesan, komunikasi yang kurang jelas dan pelayanan yang kurang konsisten terhadap pelanggan. Dapat dikatakan hasil data diatas menyatakan bahwa kepuasan pelanggan masih kurang atau dapat dikatan buruk. Kinerja resepsionis sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan, resepsionis yang cepat dan komunikatif dapat meningkatkan kepuasan, sedangkan pelayanan yang lambat dan tidak ramah dapat menurunkan kepuasan pelanggan. Adanya pra survei dilakukan untuk memastikan bahwa permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini memang benar terjadi dan relevan untuk dikaji lebih lanjut. Selain kepuasan pelanggan faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan

Kualitas merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik dari produk maupun jasa dimana diukur dari kemampuannya dalam memberi kepuasan terhadap kebutuhan pelanggan. Menurut Kotler, Keller dan Chernev (2022:209) Kualitas pelayanan merupakan bentuk tindakan atau kinerja yang ditawarkan dari satu pihak kepada pihak lainnya. Akan tetapi salah satu cara untuk menarik pelanggan dan memenangkan persaingan dengan cara memberikan jasa pelayanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan yang dapat memberikan kepuasan bagi mereka

Untuk mengidentifikasi lebih lanjut permasalahan dalam aspek pelayanan, berikut disajikan data yang merepresentasikan kondisi pelayanan di klinik Praktek Dokter Hewan Bersama :

Tabel 1. 3
Hasil Kuesioner Pra-Survey
Mengenai Kualitas Pelayanan
Klinik Praktek Dokter Hewan Bersama

No	Pernyataan	Jawaban %		Jumlah Peserta	Dalam Target %
		Ya	Tidak		
1	Keandalan (<i>Reability</i>)	76,7	23,3	30	100
	Saya merasa bahwa klinik praktek dokter hewan bersama mampu memberikan solusi yang tepat terhadap permasalahan kesehatan hewan saya.				
2	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	46,7	53,3	30	100
	Karyawan klinik cepat tanggap dalam menangani pertanyaan maupun keluhan pelanggan.				
3	Jaminan (<i>Assurance</i>)	66,7	33,3	30	100
	Karyawan klinik menunjukkan sikap sopan dan profesional dalam memberikan pelayanan.				
4	Empati (<i>Empathy</i>)	63,3	36,7	30	100
	Karyawan klinik tidak buru-buru saat melayani saya mereka memberi waktu dengan cukup.				
5	Bukti langsung (<i>Tangible</i>)	73,3	26,7	30	100
	Fasilitas dan peralatan yang digunakan di klinik Praktek Dokter Hewan Bersama terlihat modern dan terawat dengan baik.				

Sumber: Data Pra Survey Peneliti, 2025

Berdasarkan tabel 1.3 peneliti melakukan pra survey mengenai kualitas pelayanan terhadap 30 responden. Dapat dilihat pada Indikator daya tanggap (*Responsiveness*) pada pernyataan “Karyawan klinik cepat tanggap dalam menangani pertanyaan maupun keluhan pelanggan”. Terdapat 53,3% menjawab “Tidak”. Hal ini bisa disebabkan oleh respon karyawan tepatnya resepsionis yang terlambat membalas pesan di whatsapp, tidak segera menangani keluhan, atau kurang memberikan solusi yang jelas. Permasalahan ini membuat pelanggan merasa diabaikan atau tidak dihargai. Dengan ini tingkat kepuasan masih belum maksimal karena hampir setengah pelanggan belum merasakan layanan cepat tanggap dari pelayanan resepsionis. Pihak manajemen perlu melakukan evaluasi bertujuan untuk meningkatkan kecepatan dan kejelasan komunikasi dari pelayanan resepsionis agar semua pelanggan merasa dilayani dengan baik.

Selain kualitas pelayanan faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah harga. Menurut Kotler dan Armstrong dalam Krisdayanto (2018:3) Harga adalah sejumlah uang yang dibayarkan atas jasa, atau jumlah nilai yang konsumen tukar dalam rangka mendapatkan manfaat dari memiliki atau menggunakan barang atau jasa. Sementara menurut Tjiptono dan Candra dalam Priansa (2017:209) mengatakan bahwa Harga merupakan bagian yang melekat pada produk yang mencerminkan seberapa besar kualitas produk tersebut. Sedangkan menurut Fandy Tjiptono (2016:151) Harga merupakan satu-satunya unsur bauran pemasaran yang memberikan pemasukan atau pendapatan bagi perusahaan. Berikut perbandingan harga klinik Praktek Dokter Hewan Bersama dengan klinik Green Paw :

Tabel 1. 4
Daftar Perbandingan Harga Pada Klinik
Praktek Dokter Hewan Bersama & Green Paw

Jenis Pemeriksaan	Tindakan	Harga	
		PDHB	Green Paw
Konsultasi	Dog & Cat	250.000	200.000
	Exotic	185.000	100.000
Vaksin	Fellocel	275.000	275.000
	Eurican 4 (DHPPi)	275.000	275.000
	Eurican 6 (DHPPiL)	300.000	300.000
	Eurican 7 (DHPPiLR)	350.000	350.000
	Bordetella	275.000	250.000
	Rabies	250.000	220.000
	Caesar (OH)	2.500.000	1.500.000
Operasi	Castrasi	2.000.000	1.000.000
	Othematom	3.000.000	2.500.000
	Cleaning Gigi	2.000.000	1.000.000
	Cabut Gigi	750.000	300.000
	Tumor	3.500.000	2.500.000
	Mata (Enukleasi)	4.500.000	3.000.000
	Laparotomi	4.000.000	2.500.000
	Cystotomy	3.500.000	3.000.000
	Enterotomi	5.000.000	3.500.000
	Hernia	2.500.000	1.500.000
Diagnostik	X-Ray	250.000	200.000
	USG	200.000	100.000
	EKG	300.000	300.000
Rapid Test	CDV	250.000	250.000
	CPV	180.000	180.000
	FPV	250.000	250.000
	Toxoplasma	275.000	275.000
	FIV/FELV	255.000	255.000
	FCOV	375.000	250.000

Sumber: Rekap Harga Peneliti, (2025)

Berdasarkan tabel 1.4 memberikan informasi tindakan dengan harga pelayanan klinik praktek dokter hewan bersama dan klinik green paw, ada beberapa tindakan yang mempunyai harga yang sama, lebih murah dan juga lebih mahal. Seperti biaya konsultasi di praktek dokter hewan bersama mencapai Rp. 250.000, sementara di green paw hanya Rp. 200.000. Hal yang sama terlihat pada tindakan operasi seperti OH (Caesar), di mana praktek dokter hewan bersama menetapkan harga Rp2.500.000 sedangkan Green Paw hanya Rp1.500.000 harga lebih murah. Namun ada beberapa layanan seperti vaksinasi dan rapid test, harga di kedua klinik relatif sama. Seperti harga vaksin Fellocel dan Eurican 4 ditetapkan pada angka Rp. 275.000 di kedua klinik. Kesamaan harga ini dapat disebabkan oleh standar harga dari produsen atau distributor vaksin, sehingga ruang gerak klinik untuk memodifikasi harga sangat terbatas. Selain itu, adanya regulasi atau kesepakatan etika profesi di kalangan dokter hewan mungkin turut berperan dalam menjaga stabilitas harga untuk jenis layanan tertentu. Perbedaan harga yang cukup besar pada layanan operasi dan diagnostik, seperti USG (pemeriksaan untuk menampilkan gambar bagian dalam tubuh) dan EKG (menangkap sinyal listrik dari jantung), Hal ini juga dapat mencerminkan perbedaan dalam kualitas peralatan medis yang digunakan

KAJIAN TEORI

Jasa

Menurut Kotler dan Armstrong (2021:234), jasa atau layanan adalah sebuah bentuk dari produk yang berisikan aktifitas, keuntungan, ataupun kepuasan yang ditawarkan untuk dijual, dimana pada dasarnya tidak memiliki wujud yang nyata dan tidak memberikan kepemilikan apapun. Menurut Payne (Dalam Halim et al.2021), layanan adalah sebuah aktifitas yang memiliki beberapa elemen tak berwujud yang terkait di dalamnya, melibatkan beberapa interaksi dengan pelanggan, namun tidak mengakibatkan pengalihan kepemilikan yang bersifat produk fisik

Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2019:59) menyatakan bahwa “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Definisi lain kualitas pelayanan menurut Wyckof dalam Lovelock yang dikutip oleh Tjiptono (2019:270) merupakan tingkat keunggulan (excellence) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sedangkan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2017:216) bahwa “kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima”..

Harga

Kotler dan Keller (2020:37) harga adalah salah satu elemen bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan, elemen lain menghasilkan biaya. Harga juga mengomunikasikan positioning nilai yang dimaksudkan dari produk atau merek perusahaan ke pasar. Produk yang dirancang dan dipasarkan dengan baik dapat dijual dengan harga tinggi dan menghasilkan laba yang besar. Sedangkan Tjiptono (2019:289) mengatakan bahwa harga merupakan unsur bauran pemasaran yang bersifat fleksibel, artinya dapat diubah dengan cepat. Berbeda halnya dengan karakteristik produk atau komitmen terhadap saluran distribusi, kedua hal tersebut tidak dapat diubah dengan mudah dan cepat karena biasanya menyangkut keputusan jangka panjang. Harga memainkan peran strategi dalam pemasaran. Bila harga terlalu mahal, maka produk bersangkutan akan tidak terjangkau oleh pasar sasaran tertentu atau bahkan customer value menjadi rendah, begitu pula sebaliknya

Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dan Keller yang dikutip oleh Bob Sabran (2019:177) kepuasan pelanggan adalah merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil yang diharapkannya. Sedangkan menurut Irawan (2020:35) “Kepuasan pelanggan adalah hasil dari penilaian dari pelanggan bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang”. Menurut

Park dalam Irawan (2021:54) mengungkapkan kepuasan pelanggan adalah suatu perasaan pelanggan sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang telah di konsumsi.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif deskriptif. Artinya mendeskripsikan, meneliti dan menjelaskan sesuatu yang dipelajari apa adanya, dan menarik kesimpulan dari fenomena yang dapat diamati dengan menggunakan angka-angka. Menurut Sugiyono (2017:19) menyatakan bahwa “penelitian deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan keadaan atau nilai satu atau lebih variabel secara mandiri”.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel 4. 8
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X₁)

No	Pernyataan	R hitung	R tabel	Keputusan
1	Saya merasa bahwa klinik praktek dokter hewan bersama mampu memberikan solusi yang tepat terhadap permasalahan kesehatan hewan saya.	0,479	0,1975	Valid
2	Dokter hewan di klinik ini mampu menangani berbagai masalah kesehatan hewan secara profesional dan tepat.	0,585	0,1975	Valid
3	Karyawan klinik cepat tanggap dalam menangani pertanyaan maupun keluhan pelanggan.	0,685	0,1975	Valid
4	Respon dari karyawan terhadap pertanyaan melalui telepon atau WhatsApp sangat cepat dan jelas.	0,732	0,1975	Valid
5	Tenaga medis non dokter di klinik praktek dokter hewan bersama mampu memberikan penjelasan yang jelas dan meyakinkan kepada saya.	0,631	0,1975	Valid
6	Tenaga medis non dokter di klinik ini terlihat kompeten dan memahami tugasnya dengan baik.	0,802	0,1975	Valid
7	Karyawan klinik menunjukkan sikap sopan dan profesional dalam memberikan pelayanan.	0,728	0,1975	Valid
8	Karyawan klinik selalu bersikap ramah dan tidak terburu-buru saat melayani pelanggan.	0,731	0,1975	Valid
9	Fasilitas dan peralatan yang digunakan di klinik Praktek Dokter Hewan Bersama terlihat modern dan terawat dengan baik.	0,735	0,1975	Valid
10	Dokter hewan di klinik ini memberikan penjelasan secara jelas dan meyakinkan saya saat melakukan tindakan medis.	0,795	0,1975	Valid

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS26

Dari data tabel 4.8 di atas terlihat bahwa 10 item pernyataan atau pertanyaan untuk variabel Kualitas Pelayanan (X₁) yang mempunyai nilai korelasi total item terkoreksi lebih dari 0,1975 dan dianggap Valid

Tabel 4. 9
Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X₂)

No	Pernyataan	R Hitung	R tabel	Keputusan
1	Klinik ini menyediakan pilihan layanan dengan harga yang bervariasi sesuai kebutuhan pelanggan.	0,524	0,1975	Valid
2	Harga layanan di klinik ini sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan.	0,659	0,1975	Valid
3	Saya merasa harga yang saya keluarkan sesuai dengan hasil perawatan yang diberikan kepada hewan saya.	0,724	0,1975	Valid
4	Harga yang ditawarkan klinik ini wajar karena diimbangi dengan pelayanan yang profesional dan memuaskan.	0,649	0,1975	Valid
5	Klinik ini mampu mempertahankan pelanggan dengan menawarkan harga yang bersaing dan tetap berkualitas.	0,689	0,1975	Valid
6	Harga yang diberikan klinik ini menjadi salah satu alasan utama saya tidak berpindah ke klinik lain.	0,589	0,1975	Valid
7	Dengan harga yang ditawarkan, klinik ini mampu bersaing di tengah banyaknya pilihan klinik hewan.	0,744	0,1975	Valid
8	Pelayanan yang saya dapatkan sangat sepadan dengan harga yang dikenakan oleh klinik.	0,732	0,1975	Valid
9	Saya merasa harga yang dibayarkan memberikan manfaat yang layak dan berkualitas bagi hewan peliharaan saya.	0,534	0,1975	Valid
10	Harga yang saya keluarkan sesuai dengan hasil perawatan dan kenyamanan pelayanan yang saya terima.	0,692	0,1975	Valid

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 26

Dari data tabel 4.9 di atas menunjukkan bahwa 10 item pernyataan untuk variabel Harga (X₂) memiliki rhitung > rtabel (0,1975). Oleh karena itu, data yang digunakan dianggap valid

Tabel 4. 10
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Pernyataan	R hitung	R tabel	Keputusan
1	Saya puas karyawan klinik praktek dokter hewan bersama cekatan dalam melakukan pelayanan.	0,666	0,1975	Valid
2	Karyawan mampu memberikan solusi sesuai dengan harapan saya sebagai pemilik hewan.	0,684	0,1975	Valid
3	Waktu respon karyawan terhadap kebutuhan saya sesuai dengan yang saya harapkan.	0,767	0,1975	Valid
4	Saya akan datang kembali karena fasilitas di klinik praktek dokter hewan bersama mengerti kebutuhan dan keinginan pelanggan.	0,714	0,1975	Valid
5	Saya memilih klinik ini sebagai tempat utama untuk perawatan hewan karena sesuai dengan kebutuhan saya.	0,758	0,1975	Valid
6	Saya tertarik untuk kembali menggunakan layanan klinik ini karena pelayanannya memuaskan.	0,741	0,1975	Valid
7	Saya merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan sehingga ingin berkunjung kembali.	0,726	0,1975	Valid
8	Kepuasan saya terhadap pelayanan dokter di klinik praktek dokter hewan bersama membuat saya yakin untuk memberikan rekomendasi kepada orang lain.	0,722	0,1975	Valid
9	Saya akan memberitahu orang lain tentang kualitas pelayanan di klinik ini karena saya merasa puas.	0,731	0,1975	Valid
10	Tingkat kepuasan saya terhadap fasilitas yang di berikan membuat saya ingin membagikan pengalaman kepada orang lain.	0,498	0,1975	Valid

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 26

Kesepuluh item pernyataan variabel Kepuasan Pelanggan (Y) terbukti valid berdasarkan data tabel di atas; Hal ini ditunjukkan dengan setiap item pernyataan mempunyai nilai rhitung > lebih besar dari rtabel (0,1975).

Uji Reliabilitas

Tabel 4. 11
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai rca	Standar Cronbach alpha	Keputusan
1	Kualitas Pelayanan (X1)	0,767	0,60	Reliabel
2	Harga (X2)	0,759	0,60	Reliabel
3	Kepuasan Pelanggan (Y)	0,769	0,60	Reliabel

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 26

Angka RCA > 0,60 menunjukkan bahwa temuan uji reliabilitas padadi atas mendukung bahwa produk tersebut dapat diandalkan. Hasilnya data tersebut layak untuk terus digunakan dalam penelitian ini

Uji Normalitas

Tabel 4. 12
Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.36051700
Most Extreme Differences	Absolute	.067
	Positive	.066
	Negative	-.067
Test Statistic		.067
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Data diolah dengan SPSS26

Nilai signifikansi $\alpha = 0,200$ ditentukan dengan menganalisis hasil pengujian yang ditampilkan pada sebelumnya. Nilai tersebut lebih dari $\alpha = 0,050$ atau $0,200 > 0,050$. Hasilnya, distribusi persamaan normal diasumsikan dalam pengujian ini

Uji Multikolinearitas

Tabel 4. 13
Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan	.567	1.765
	Harga	.567	1.765

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data diolah dengan SPSS26

Tabel 4.13 menunjukkan mengingat nilai toleransi model regresi $> 0,10$ atau sama dengan nilai VIF < 10 , yaitu nilai toleransi $0,567 > 0,10$ dan nilai VIF $1,765 < 10$, penulis menarik kesimpulan tidak terjadi gejala multikolinearitas sehingga data layak digunakan dalam penelitian ini

Uji Autokorelasi

Tabel 4. 14
Hasil Uji Autokorelasi Dengan Durbin – Watson

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.699 ^a	.489	.481	3.927	1.992

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Harga

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data diolah dengan SPSS26

Maka dapat ditarik Kesimpulan bahwa data sudah lolos dari uji autokorelasi karena Nilai Durbin Watson berada diantara Nilai DU dan 4-DU

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4. 15
Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Uji Glejser

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	5.909	1.777		.001
	Kualitas Pelayanan	-.106	.050	-.276	.038
	Harga	.017	.055	.042	.752

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Data diolah dengan SPSS26

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas, glejser test model pada variabel kualitas pelayanan (X1) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,038 dan harga (X2) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,752 dimana keduanya lebih dari nilai signifikansi (Sig) $> 0,05$. Dengan demikian regression

model pada data ini tidak ada gangguan heteroskedastisitas, sehingga model regresi ini layak dipakai sebagai data penelitian

Uji Analisis Regresi Linier

Tabel 4. 18
Hasil Uji Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.073	2.862		2.471	.015
	Kualitas Pelayanan	.197	.081	.212	2.433	.017
	Harga	.620	.088	.612	7.035	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data diolah dengan SPSS26

- Nilai konstanta a menunjukkan 7,073 artinya bahwa jika terjadi perubahan konstanta variabel independent (nilai X_1 dan $X_2 = 0$) maka nilai variabel dependent Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 7,073.
- Nilai koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X_1) 0,197 bernilai positif, sehingga jika kualitas pelayanan mengalami kenaikan 1 nilai, maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,197
- Nilai koefisien regresi variabel Harga (X_2) 0,620 bernilai positif, sehingga jika harga mengalami kenaikan 1 nilai, maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,620

Uji Koefisien Korelasi

Tabel 4. 21
Hasil Uji Koefisien Korelasi Secara Simultan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.768 ^a	.589	.581	3.395

a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Pelayanan

Sumber: Data diolah dengan SPSS26

Berdasarkan hasil pengujian di atas, dapat di ketahui bahwa nilai Signifikan F Change $0,00 < 0,05$ berkesimpulan bahwa ada hubungan korelasi secara signifikan. Nilai korelasi yang diperoleh sebesar 0,768 berada di antara 0,600 – 0,799 dengan Tingkat hubungan Kuat

Uji Analisis Determinasi

Tabel 4. 24
Hasil Analisis Koefisien Determinasi Secara Simultan

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.768 ^a	.589	.581	3.395	.589	68.807	2	96	.000

a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Pelayanan

Sumber: Data diolah dengan SPSS26

Berdasarkan data tabel diatas, diperoleh nilai R-square (koefisien determinasi) sebesar 0,589 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga (X2) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 58,9% sedangkan sisanya 41,1% di pengaruhi oleh faktor lain

Uji Hipotesis

Tabel 4. 25
Hasil Uji t Variabel Kualitas Pelayanan (X₁) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18.374	2.901		6.335	.000
	Kualitas Pelayanan	.572	.075	.614	7.665	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data diolah dengan SPSS26

Berdasarkan pada hasil pengujian tabel di atas diperoleh nilai t hitung > t tabel atau (7,665 > 1,661). Hal tersebut juga diperkuat dengan nilai ρ value < Sig 0,05 atau (0,000 < 0,05). Dengan demikian maka H₀ ditolak dan H_a diterima, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

Tabel 4. 26
Hasil Uji t Variabel Harga (X₂) Kepuasan Pelanggan (Y)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.791	2.843		3.093	.003
	Harga	.761	.068	.751	11.195	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data diolah dengan SPSS26

Berdasarkan pada hasil pengujian tabel di atas diperoleh nilai t hitung > t tabel atau (11,195 > 1,661) Hal tersebut juga diperkuat dengan nilai ρ value < Sig. 0,05 atau (0,000 < 0,05). Dengan

demikian maka H_0 ditolak dan H_a diterima, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara harga terhadap kepuasan pelanggan

Tabel 4. 27
Hasil pengolahan data pengujian f simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1586.450	2	793.225	68.807	.000 ^b
	Residual	1106.721	96	11.528		
	Total	2693.172	98			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan						
b. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Pelayanan						

Sumber: Data diolah dengan SPSS26

Berdasarkan pada hasil pengujian pada tabel di atas diperoleh nilai F hitung $> F$ tabel atau ($66,807 > 3,09$), hal ini juga diperkuat dengan ρ value $< \text{Sig } 0,05$ atau ($0,000 < 0,05$). Dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_a diterima, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Klinik Praktek Dokter Hewan Bersama Alam Sutera Tangerang Selatan

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pada bab-bab sebelumnya, dan dari hasil analisis serta pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan persamaan regresi $Y = 7,073 + 0,197 X_1$, nilai korelasi sebesar 0,614 artinya kedua variabel memiliki tingkat hubungan yang kuat. Nilai koefisien determinasi sebesar 37,7% dan uji hipotesis diperoleh t hitung $> t$ tabel atau ($7,665 > 1,661$). Dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan persamaan regresi $Y = 7,073 + 0,620 X_2$, nilai korelasi sebesar 0,751 artinya kedua variabel memiliki tingkat hubungan yang kuat. Nilai koefisien determinasi sebesar 56,4% dan uji hipotesis diperoleh t hitung $> t$ tabel atau ($10,709 > 1.99656$). Dengan demikian H_0 ditolak dan H_2 diterima artinya terdapat pengaruh signifikan harga terhadap kepuasan pelanggan
3. Kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan persamaan regresi $Y = 7,073 + 0,197 X_1 + 0,620 X_2$, nilai korelasi sebesar 0,768 artinya kedua variabel memiliki tingkat hubungan yang kuat. Nilai koefisien determinasi atau kontribusi pengaruhnya secara simultan sebesar 58,9 % sedangkan sisanya sebesar 41,1 %

dipengaruhi oleh faktor lain. Uji hipotesis diperoleh nilai F hitung > F tabel atau (66,807 > 3,09). Dengan demikian H₀ ditolak dan H₃ diterima. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan

DAFTAR PUSTAKA

- Apriansyah, A., & Putri, A.R. (2024). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Nissa Make Up di Ciledug. *Jurnal Ilmiah Swara MaNajemen (Swara Mahasiswa Manajemen)* 4(1). 145-157.
- Bayu Anggoro, M. (2024, Juni). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pada Shoespa Cabang Pamulang Tangerang. *Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*, Halaman 10-18.
- Cinthiya, M., Dwiyantri, S., Kustanti, N., & Luthfiati, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Klien Pada Jasa Makeup Pengantin di Desa Pekarungan Sidoarjo. *Jurnal Tata Rias*, 9(4), 20-25. dan Pengendalian, Edisi ke 2, Jakarta: Erlangga.
- Ghozali, I. (2017). Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS. Badan Penerbit UNDIP.
- Gofur, A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB)*, 4(1), 37-44.
- Halimah Sapita, D. (2024, Desember 2). Pengaruh Promosi dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Istana Celluler di Semanan Kalideres. *Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*, Halaman 199-211.
- Indrasari, M. D. (2019). Pemasaran & kepuasan pelanggan (1st ed.). Unitomo press.
- Infekafit Zagoto, A. R. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal PERKUSI, Volume 5, Number 2, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Prodi Manajemen Universitas Pamulang*, 390-400.
- Januarsyah, R., & Rahayu, S. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Adrian Refleksi dan Bekam Depok, Banten. *Jurnal ilmiah Swara Manajemen (Swara Mahasiswa Manajemen)*. 5(2). 422-432.
- Khotler, P., & Amstrong, G. (2018). Dasar – Dasar Pemasaran Edisi 9 Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler & Amstrong (2017), Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi Kedua Belas”. Jilid Satu. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2017) Manajemen Pemasaran, Edisi Keempat Belas, Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2019). *Marketing an Introduction Pretice Hall twelfth edition, England: Pearson Education, Inc.*
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Marketing mix: Selected chapters from principles of marketing*. Pearson.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of marketing (17th ed.)*. Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. (2017) Manajemen Pemasaran, Edisi Kedua Belas, Jilid Satu. Jakarta: Erlangga.
- Kumara, D & Juliyus, W. (2023). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Yanto'k Salon Cabang Pamulang *Jurnal Ilmiah Swara MaNajemen (Swara Mahasiswa Manajemen)* 3(2). 685-698.
- Munarsih, D. S. (2022, Juni 1). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Alfamart Cabang Setiabudi Pamulang. *Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang, Vol. 10, No.1*, Halaman 78-96.
- Novianto, R., & Supiandi, G. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Aston Pluit Hotel Jakarta. *Jurnal Ilmiah Swara MaNajemen (Swara Mahasiswa Manajemen)*. 5(2). 266-276
- Pamungkas, T.I., & Derizka, I, J. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Leker Dara Beji Depok *Jurnal Ilmiah Swara MaNajemen (Swara Mahasiswa Manajemen)* 3(2). 510-520.

- Ramanda, R. (2019). Studi keputakaan mengenai landasan teori body image bagi perkembangan remaja. *Jurnal edukasi, jurnal bimbingan konseling*, vol. 5, no. 2.
- Rizki Januarsyah, S. R. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Adrian Refleksi dan Bekam Depok. *Jurnal Ilmiah Swara MaNajemen, Vol 5 (2)*, 422-432.
- Sari, R. F., & Marlius, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada D'sruput Lapai Padang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 1801-1812.
- Setiawan, A., & Ahyani, A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen pada Mandala Laundry Depok. *Jurnal Ilmiah Swara MaNajemen (Swara Mahasiswa Manajemen)*. 4(1). 187-198.
- Sholeh, B., & Irfanudin, A.M. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung Kopi Tepi Sungai Di Depok. *Jurnal Ilmiah Swara MaNajemen (Swara Mahasiswa Manajemen)*. 4(1). 199-209.
- Suandi, T.A., & Rahayu, S. (2025). Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Vespa Garage Ciputat. *Jurnal Ilmiah Swara MaNajemen (Swara Mahasiswa Manajemen)*. 5(2). 372-384.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (edisi terbaru). Bandung: Alfabeta.
- Suhartati & Sugiyanto. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Apotek K24 Rawabuntu. *Jurnal Humanis*, 2(2).
- Sujarweni, W. (2020). *Metode penelitian bisnis dan ekonomi*. Pustaka Baru.
- Sunyoto, D. (2019). *Dasar-dasar manajemen pemasaran (Konsep, strategi, dan kasus)* (Cetakan ke-3). PT. Buku Seru.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran jasa (Prinsip, penerapan, penelitian)*. Andi Offset.
- William, & Tiurniari, P. (2020). Kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel Mazda di Kota Batam. *Jurnal Emba*, 8(1), 1987–1996.