

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN POTONGAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KIP STORE KOTA BENGKULU

Ahmad Taufik  
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,  
Universitas Muhammadiyah Bengkulu  
Email: [gelatnga@gmail.com](mailto:gelatnga@gmail.com)

### ABSTRACT

This research aims to find out the effect of service quality and price discounts on customer satisfaction at the Kip Store in Bengkulu City. This type of research uses quantitative descriptive research methods. The population used in this research were consumers from the KIP Store in Bengkulu City. The number of respondents in this study was 110 people. The data collection method uses a questionnaire and uses analysis techniques using multiple linear regression analysis tests and hypothesis testing, namely the t test and f test. Based on the results of multiple linear regression, the form of the regression equation  $Y = 3.055 + 0.366 X_1 + 0.109 X_2 + 6.765$  ( $t_{count} > t_{table}$  ( $3.080 > 1.982$ ) and ( $\text{sig } \alpha = 0.000 < 0.005$ )). This means  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted. Price discounts have a significant effect on customer satisfaction, this is proven by the results of the t test showing the value of  $t_{count} > t_{table}$  ( $3.080 > 1.982$ ) and ( $\text{sig } \alpha = 0.000 < 0.005$ ). This means  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted. Service Quality ( $X_1$ ) and Price Discounts ( $X_2$ ) simultaneously have a significant effect on Customer Satisfaction ( $Y$ ) at the KIP Store in Bengkulu City, this is proven by the F test showing the value of  $f_{count} > f_{table}$ , namely ( $25.172 > 3.08$ ) and ( $\text{sig } \alpha = 0.000 < 0.005$ ). This means  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted.  
Keywords : *Service Quality, Price Discounts, and On Customer Satisfaction.*

### PENDAHULUAN

Perkembangan dunia bisnis saat ini sangat pesat, membuat para pelaku bisnis harus saling bersaing untuk menarik para konsumen. Para pelaku bisnis dituntut untuk lebih kreatif dan inovatif agar dapat bertahan ditengah persaingan yang semakin ketat. Bisnis ritel di Indonesia mengalami perkembangan pesat. Hal ini ditandai dengan semakin banyak munculnya bisnis pada bidang ini, baik itu bisnis ritel tradisional maupun modern. Dengan berkembangnya bisnis ritel di Indonesia menyebabkan meningkatnya persaingan diantara bisnis tersebut yang menuntut masing-masing individu untuk bersaing lebih kompetitif dibidang pemasarannya.

Menjadi pemimpin dalam suatu pasar dapat diukur dari penerimaan pasar dan posisinya disaat krisis dan tantangan global. Perusahaan harus mampu bersaing dan mempertahankan bisnisnya dalam lingkungan bisnis yang berat, adanya produk pesaing baru, kemajuan teknologi, hukum atau kebijakan pemerintah yang terus berubah-ubah secara cepat diharapkan perusahaan mampu bertahan dan terus bersaing dengan harapan gerak langkah perusahaan sesuai keinginan dan harapan konsumen. Ketika konsumen memutuskan untuk membeli suatu produk sebenarnya mereka memiliki alasan-alasan tertentu dalam memilih sebuah produk, misalnya merasa puas dengan kualitas pelayanan yang ditawarkan dan potongan harga yang ditawarkan terhadap produk tersebut.

Menurut (Bahrudi M dan Zuhro S, 2016), kepuasan pelanggan adalah evaluasi pilihan yang disebabkan oleh keputusan pembelian tertentu dan pengalaman dalam menggunakan atau mengkonsumsi barang atau jasa. Menurut (Richard Oliver, 2018), kepuasan pelanggan adalah respon pemenuhan dari pelanggan terhadap suatu produk atau layanan itu sendiri yang telah memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Menurut (Sri Suryoko, 2017), kualitas pelayanan adalah tingkat pelayanan yang diberikan oleh manajemen untuk memenuhi harapan pengunjung. Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Dengan semakin ketatnya persaingan antar perusahaan, suatu perusahaan harus terus berinovasi dalam menjalankan strategis bisnisnya.

Menurut (Agus Supandi Soegoto dan Rizky Y Emor, 2015) potongan harga adalah pengurangan harga yang diperoleh pembeli dari penjual sebagai imbalan atas kegiatan tertentu oleh penjual yang disukai pembeli pada saat melakukan pembelian barang atau jasa. Dalam menghadapi persaingan yang semakin selektif, perusahaan mesti mencermati aspek harga yang ditawarkan, karena tingkatan harga memiliki pengaruh yang kuat terhadap daya saing suatu perusahaan dan berpengaruh terhadap konsumen dalam memutuskan sebuah pembelian.

Salah satu bisnis yang menjanjikan adalah bisnis dibidang retail seperti KIP Store Kota Bengkulu yang menyediakan berbagai jenis produk pakaian. KIP Store sendiri merupakan salah satu toko yang populer di tengah masyarakat Kota Bengkulu. Saat ini di Bengkulu sudah banyak toko retail yang berdiri di berbagai pusat keramaian, seperti Obela Store, Clothing Store dan I AM Fashion Store. Hal tersebut membuat pelaku usaha harus bersaing untuk mendapatkan konsumen untuk membeli produk mereka. Selain bersaing untuk mendapatkan konsumen, pemilik usaha juga harus berusaha memberikan yang terbaik seperti menyediakan kualitas pelayanan dan juga pemberian diskon harga kepada konsumen agar menjadi lebih unggul dari para pesaingnya.

Berdasarkan hasil observasi/wawancara yang telah peneliti lakukan pada tanggal 21 November 2023, hari senin pukul 10.00 dengan Faisal salah satu karyawan KIP Store mengatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen sudah baik, seperti sikap karyawan yang sangat ramah kepada konsumen dalam membantu konsumen memilih produk yang akan di belinya, begitu juga dengan pemberian potongan harga yang selalu ditawarkan kepada konsumen sudah sangat baik demi kepuasan pelanggan terhadap setiap produk yang di tawarkan.

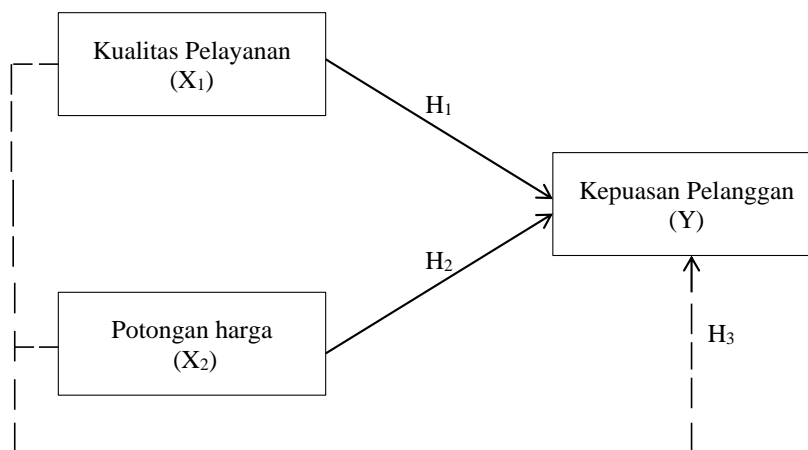
Namun dari penjelasan yang telah Faisal paparkan diatas masih terdapat beberapa pendapat lain seperti salah satunya dari Iqbal selaku konsumen KIP Store yang mengatakan bahwa kurangnya lahan parkir sehingga susah mengeluarkan kendaraan pada saat kinsmen banyak yang berkunjung, hal tersebut membuktikan kurangnya fasilitas yang diberikan kepada konsumen. Adapun konsumen yang berpendapat mengenai potongan harga yakni Bapak Ramlan yang menjelaskan bahwa potongan harga yang diberikan kepada konsumen masih kurang efisien karena KIP Store hanya memberikan potongan harga dalam waktu yang singkat.

Berdasarkan permasalahan yang telah di uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Potongan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan KIP Store Kota Bengkulu”.

Menurut (Kayumalue et al., 2020) Kualitas Pelayanan adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Menurut (Kiswardhana & Triputranto, 2015), kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya. Dengan demikian perusahaan harus benar-benar memperhatikan dan melakukan pelayanan yang optimal. Menurut (Tjiptono & Candra, 2012), mengatakan bahwa indikator kualitas pelayanan ada lima, yaitu: 1. Reabilitas (*reability*) 2. Daya tanggap (*responsiveness*) 3. Jaminan (*Assurance*) 4. Empati (*empathy*) 5. Bukti fisik (*tangible*).

Menurut (Agus Supandi Soegoto & Rizky Y Emor, 2015) harga diskon merupakan potongan harga yang diberikan oleh penjual kepada pembeli sebagai penghargaan atas aktivitas tertentu dari pembeli yang menyenangkan bagi penjual. Potongan harga (*Price Discount*) dapat memunculkan hasrat para konsumen untuk melakukan pembelian yang implusif. Menurut (Cahyaningtya, 2020) potongan harga (*price discount*) adalah cara perusahaan untuk meningkatkan penjualan dengan melakukan pengurangan harga yang diberikan dalam periode tertentu. Menurut (Belch, 2018) yang menjelaskan bahwa ada 3 indikator potongan harga, yaitu: 1. Memicu konsumen untuk membeli dalam jumlah yang banyak 2. Mengantisipasi promosi pesaing 3. Mendukung perdagangan dalam jumlah yang besar Bengkulu.

Menurut (Tjiptono, f., & Candra, G, 2012), kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Menurut (Kotler & Keller, 2012), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (atau hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Sedangkan menurut (Umar dalam Indrasari, 2019) mengatakan bahwa Kepuasan Pelanggan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang diterima dan harapannya. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Adapun indikator kepuasan pelanggan menurut (Tjiptono, 2019), yaitu: 1. Kesesuaian Harapan 2. Minat Bekunjung Kembali (beli ulang) 3. Kesiediaan Merekomendasikan.



Sumber : Penelitian 2024

**Gambar 1. Kerangka Konseptual**

## METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini pengumpulan data dan informasi pokok dengan menggunakan kuesioner pada Kip Store Kota Bengkulu dan penelitian ini dilakukan dari bulan November 2023 sampai dengan selesai. Pada penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, dengan metode observasi dan wawancara dan penyebaran kuesioner dimana penelitian ini pembuktiannya menggunakan angka-angka pada sejumlah populasi melalui sampel yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan potongan harga bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Kip Store Kota Bengkulu.

Menurut Sugiyono (2013), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel merupakan bagian yang berguna bagi tujuan penelitian populasi dan aspek-aspeknya, teknik pengumpulan sampel dalam penelitian ini adalah Accidental

Sampling. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Menurut (Sugiyono, 2013), *Accidental* adalah pengambilan sampel dari setiap individu yang dijumpai secara kebetulan oleh peneliti, yaitu siapa saja yang secara keseluruhan. *Accidental* yang bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data. Dikarenakan jumlah populasinya tidak diketahui secara pasti maka untuk menentukan besarnya sampel digunakan rumus dari (Hair, dkk 2010), yang menyatakan bahwa jumlah ideal dalam penarikan sampel yaitu 5-10 untuk setiap indikator yang digunakan dalam seluruh variabel. Jumlah indikator dalam penelitian adalah 11 indikator. Maka, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah: Sampel = jumlah indikator x 10 → 11 x 10 = 110 responden. Maka jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan sebanyak 110 responden, yang dirasa sudah cukup mewakili populasi yaitu konsumen Kip Store Kota Bengkulu.

## HASIL

### Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Perhitungan statistic dalam analisis regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program *SPSS For Windows* versi 16. Ringkasan hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS tersebut pada tabel:

**Tabel 1.**  
Persamaan Regresi Linear Berganda

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.055	1.701		.285	.776		
	KPelayanan	.366	.054	.475	6.765	.000	.960	1.021
	PHarga	.109	.035	.216	3.080	.000	.960	1.021
a. Dependent Variable: KPelanggan								

Sumber : Output SPSS Versi 16

Dari perhitungan komputer yaitu perhitungan SPSS versi 16 for windows didapatkan persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = 3.055 + 0.366X_1 + 0.109X_2$$

1. Nilai konstanta atau nilai tetap 3.055 mempunyai arti bahwa apabila variabel Kualitas Pelayanan dan Potongan Harga sama dengan nol, maka variabel Kepuasan Pelanggan akan tetap 3.055.
2. Koefisien regresi Kualitas Pelayanan sebesar 0.366 menyatakan bahwa setiap peningkatan satu satuan nilai variabel Kualitas Pelayanan dapat meningkatkan nilai variabel Kepuasan Pelanggan sebesar 0.366 dengan asumsi jika variabel Kualitas Produk tetap atau = 0.
3. Koefisien regresi Potongan Harga sebesar 0.109 menyatakan bahwa setiap peningkatan satu satuan nilai variabel Potongan Harga dapat meningkatkan nilai variabel Kepuasan Pelanggan sebesar 0.109.

### Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Untuk mengetahui besarnya persentase sumbangan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat maka digunakan uji koefisien korelasi sebagai berikut:

**Tabel 2.**  
Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.703 <sup>a</sup>	.495	.531	1.86769
a. Predictors: (Constant), PHarga, KPelayanan				
b. Dependent Variable: KPelanggan				

Sumber : Output SPSS Versi 16

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS 16 diketahui nilai hasil analisis adjusted R square sebesar  $0.531 = 53,1\%$  sehingga dapat disimpulkan bahwa sumbangan seluruh variabel independen (Kualitas Pelayanan dan Potongan Harga) dalam memberikan kontribusi pengaruh variabel dependen (Kepuasan Pelanggan) adalah sebesar  $53,1\%$  dan sisahnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

### Hasil Uji Hipotesis

Untuk membuktikan hipotesis yang diduga sebelumnya, dilakukan pengujian hipotesis. Pengujian hipotesis dilakukan baik secara parsial maupun secara simultan yang meliputi uji t dan uji f.

#### Uji Parsial (Uji t)

Untuk menguji pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat digunakan uji t sebagai berikut:

**Tabel 3.**  
Uji Parsial (t-test)

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.055	1.701		.285	.776		
	KPelayanan	.366	.054	.475	6.765	.000	.960	1.021
	PHarga	.109	.035	.216	3.080	.000	.960	1.021
a. Dependent Variable: KPelanggan								

Sumber : Output SPSS versi 16

Melalui perhitungan yang dilakukan dengan menggunakan SPSS, maka mendapatkan hasil perbandingan antara  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ . Untuk mengetahui nilai  $t_{tabel}$  menggunakan rumus  $(n-k-1) = 110-2-1=107$ , maka diketahui nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1.982, untuk setiap variabel sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji  $t_{hitung}$  untuk variabel Kualitas Pelayanan yaitu  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $6.765 > 1.982$ ) dan ( $\text{sig } \alpha = 0.00 < 0.050$ ), menyatakan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan.
2. Berdasarkan hasil uji  $t_{hitung}$  untuk variabel Potongan Harga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3.080 > 1.982$ ) dan ( $\text{sig } \alpha = 0.00 < 0.050$ ), menyatakan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara Potongan Harga ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan.

#### Uji Simultan (Uji F)

Untuk menguji pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat digunakan uji f sebagai berikut:

**Tabel 4.**  
Uji Simultan (F-test)

ANOVA <sup>b</sup>						
	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	396.160	2	198.080	25.172	.000 <sup>a</sup>
	Residual	1235.434	107	7.869		
	Total	1631.594	109			
a. Predictors: (Constant), PHarga, KPelayanan						
b. Dependent Variable: KPelanggan						

Sumber : Output SPSS Versi 16

Berdasarkan tabel uji hipotesis dengan uji f di atas diperoleh  $F_{hitung}$  sebesar 37.304 dengan nilai  $F_{tabel}$  sebesar  $(n-k) = 110-2 = 108$  maka nilai  $F_{tabel}$  3.08. Dengan demikian dapat diperoleh perbandingan antara  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $(25.172 > 3.08)$  dan  $(sig \alpha = 0.00 < 0.05)$ , dapat disimpulkan bahwa  $H_3$  diterima artinya terdapat variabel dominan yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan KIP Store Kota Bengkulu.

### Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data mentah yang dilakukan pada pelanggan KIP Store Kota Bengkulu melalui penyebaran kuesioner terhadap 110 orang responden yang telah diuji sehingga dapat diketahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Potongan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada KIP Store Kota Bengkulu berpengaruh positif dan signifikan.

### Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada KIP Store Kota Bengkulu. Hal itu berarti Hal tersebut berarti bahwa apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sudah sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan baik dan dapat memuaskan pelanggan. Sebaliknya jika yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan.

Semakin tinggi kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan terhadap KIP Store Kota Bengkulu karena kualitas pelayanan merupakan faktor yang penting bagi kepuasan pelanggan. Dimensi kualitas pelayanan *responsiveness* merupakan faktor terpenting bagi konsumen diikuti oleh *reliability*, *empaty*, *tangible* dan *assurance*. KIP Store Kota Bengkulu harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas agar tidak kehilangan pelanggan dalam jangka panjang. Pelayanan yang berkualitas dapat tercipta apabila manajemen KIP Store Kota Bengkulu memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lubis (2021) menyatakan bahwa “kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten”. Adanya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan ini juga telah diteliti dalam penelitian Abdul Basith (2014). Inka Janita Sembiring (2014) dan Riswandhi Ismail (2014) bahwa terdapat pengaruh yang positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas jika harapannya terpenuhi. Kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan akan menciptakan rasa puas pada pelanggan, kepuasan tersebut membuat pelanggan akan terus membeli produk yang ditawarkan.

## **Pengaruh Potongan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa adanya pengaruh yang positif antara variabel Potongan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada KIP Store Kota Bengkulu. Hal itu berarti bahwa produk KIP Store Kota Bengkulu memiliki harga yang dapat dijangkau oleh pelanggan. Harga merupakan sesuatu yang sangat penting yang dilihat pelanggan, pelanggan akan merasa puas apabila harapannya terhadap harga dari produk yang mereka inginkan terjangkau.

Menurut (Assauri, 2009) mengatakan bahwa *price discount* merupakan potongan harga yang ada, dimana pengurangan tersebut dapat berbentuk tunai atau berupa potongan yang lain. Menurut (Sutisna, 2002) *price discount* atau potongan harga merupakan pengurangan harga produk dari harga normal dalam periode tertentu. Sedangkan menurut (Fandy Tjiptono, 2008) *price discount* merupakan potongan harga yang diberikan oleh penjual kepada pembeli sebagai penghargaan atas aktivitas tertentu dari pembeli yang menyenangkan bagi penjual.

Sejalan juga dengan penelitian yang dilakukan oleh (Shafinazh, 2020) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa harga diskon ada pengaruh signifikan dalam penerapan pemberian harga diskon Shopee berhasil mempengaruhi konsumen membeli produk yang diinginkan.

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Potongan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan dan Potongan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada KIP Store Kota Bengkulu. Hal itu berarti bahwa kualitas pelayanan dan Potongan Harga yang diberikan KIP Store Kota Bengkulu sudah baik dimata pelanggan karena menciptakan pelayanan yang memuaskan dan harga dari produknya yang terjangkau.

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang penting bagi kepuasan pelanggan. Lupioyadi (2013:144) menyatakan bahwa “kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten”. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sudah sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan baik dan dapat memuaskan pelanggan. Sebaliknya jika yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan.

Begitu juga dengan Potongan Harga yang tidak lepas mempengaruhi Kepuasan Pelanggan. Harga dari sebuah produk merupakan sesuatu kerap menentukan kepuasan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas apabila harapannya terhadap harga dari produk tersebut terjangkau.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis data penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Potongan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan KIP Store Kota Bengkulu, maka dapat di simpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan KIP Store Kota Bengkulu, semakin baik Kualitas Pelayanan yang diberikan akan semakin baik pula bagi perkembangan KIP Store Kota Bengkulu. Dengan adanya Kualitas Pelayanan yang baik maka akan menciptakan Kepuasan Pelanggan dengan sendirinya.
2. Potongan Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan KIP Store Kota Bengkulu, semakin terjangkau harga dari sebuah produk yang ditawarkan akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan KIP Store Kota Bengkulu.
3. Secara bersama-sama Kualitas Pelayanan dan Potongan Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan KIP Store Kota Bengkulu, semakin baik Kualitas Pelayanan yang diberikan dan Potongan Harga yang ditawarkan akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Antari Setyawati. (2009). Pengaruh Perceived Quality dan Perceived Value of Cost terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Fresh.Co. Jembatan: Jurnal Ilmiah Manajemen.
- Aryandi, J., & Onsardi, O. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Cafe Wareg Bengkulu. *Jurnal Manajemen Modal Insani Dan Bisnis (Jmmib)*, 1(1), 117-127.
- Belch. 2018. Advertising and Promotion. New York. Mc Graw-Hill Education.
- Bahrudi M dan Zuhro S. (2016). Analysis of the Effect of Service Quality, Trust, Perceived Value and Student Satisfaction on Student Loyalty. *Journal Of Manajement*.
- Harini, R., Susiyanto, S., Onsardi, O., & Hafidzah, F. N. (2024). Student Decision to Enter College in Bengkulu. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 12(1), 201-212.
- Kotler dalam Suwito. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Cafe. *Jurnal Misi Institut Pendidikan Tapanuli Selatan (IPTS)*.
- Lupiyoadi. (2013). Manajemen Pemasaran Jasa (Praktik dan Teori). Jakarta: Salemba Empat.
- Mantovani, S. B. (2022). Pengaruh Packaging Dan Social Media Marketing Terhadap Keputusan Pembelian Kopi Bubuk Di Desa Tanah Hitam. *Jurnal Manajemen Modal Insani Dan Bisnis (JMMIB)*, 3(2), 157-165.
- Marini, M., & Selvia, E. (2020). Akuntabilitas Pengelolaan Dana Desa Dalam Perspektif Islam (Studi Kasus Di Desa Taba Padang Rejang Kecamatan Huku Palik Kabupaten Bengkulu Utara). *Bilancia: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 4(3), 248-261.
- Munandar, J. A., & Onsardi, O. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menabung Di Bank Sumsel Babel Kcp Tanjung Sakti. (*Jems*) *Jurnal Entrepreneur Dan Manajemen Sains*, 2(1), 43-52.
- Onsardi, O., Wulandari, K., Fintahiasari, M., & Yulinda, A. T. (2021). Impact Of Service Marketing On Student Decisions. *JBMP (Jurnal Bisnis, Manajemen dan Perbankan)*, 7(2), 234-254.
- Richard Oliver. (2018). Kualitas Pelayanan Penjual Online, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen dalam E-Commerce Shopee. *Jurnal Capital : Kebijakan Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*.
- Saputra, D. A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Terhadap Mitra Grab Cabang Kota Bengkulu. *Jurnal Entrepreneur dan Manajemen Sains (JEMS)*, 3(2), 272-279.
- Sonatasia, D., Onsardi, O., & Arini, E. (2020). Strategi Meningkatkan Loyalitas Konsumen Makanan Khas Kota Curup Kabupaten Rejang Lebong. (*Jmmib*) *Jurnal Manajemen Modal Insani Dan Bisnis*, 1(1).
- Sri Suryoko. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian pada Toko Distro Andi. *Jurnal Misi Institut Pendidikan Tapanuli Selatan (IPTS)*.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono. (2020). Pemasaran Strategik. Yogyakarta: Andi Offset.
- Toyib, R., Onsardi, O., & Muntahanah, M. (2020). Promosi Produk Pertanian Dan Kerajinan Menggunakan Website Serta Pembukuan Sederhana di Desa Sido Dadi Kecamatan Arma Jaya Kabupaten Bengkulu Utara. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bumi Raflesia*, 3(1).
- Umar. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Ichiban Sushi Di Palembang Trade Center. *Publikasi Riset Mahasiswa Manajemen*.
- Wulansari, F. (2022). Pengaruh Persepsi Harga Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Pada Toko Mega Komputer Kota Bengkulu. *Jurnal Manajemen Modal Insani Dan Bisnis (JMMIB)*, 3(2), 109-115.