

PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG DI RESTORAN HAKATA IKKOUSHA MEDAN

Abu Sofian¹, Imelda Santi Sarumaha¹, Kuras Purba¹

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sari Mutiara Indonesia, Medan, Sumatera Utara,
20123, Indonesia

Email: abusofian05@gmail.com, kuraspurba@yahoo.co.id

ABSTRACT

The purpose of this study is to ascertain how the perception of price and service quality affects patrons' desire to repurchase from Hakata Ikkousha Medan. Partially and concurrently, the impact of pricing perception and service quality on repurchase interest will be examined. This study used a quantitative method and was a survey. The patrons of the restaurant Hakata Ikkousha Medan made up the research population. The incidental sampling technique was used to choose the sample, which included 94 customers. The study's findings show that the repurchase interest variable (Y) is significantly positively impacted by the service quality variable (X1) and the price perception variable (X2) is considerably positively impacted by the repurchase interest variable.

Keyword: service quality; premiums; participant satisfaction

PENDAHULUAN

Bukan hanya teknologi yang berkembang dan berubah di era globalisasi saat ini, budaya masyarakat modern juga mengalami perubahan. Kemajuan zaman, pengetahuan, dan teknologi memungkinkan Indonesia menerima banyak budaya asing. Salah satu bentuk asimilasi budaya adalah masuknya budaya Jepang ke Indonesia, di mana produk Jepang menjadi bagian dari kehidupan orang Indonesia, mulai dari barang elektronik hingga makanan. Pada tahun 1969, pria Jepang bernama Kikuchi Surutake menikah dengan wanita Indonesia dan membawa produk kuliner Jepang ke Indonesia. Sejak tahun 1969, makanan Jepang telah masuk ke Indonesia dan terus berkembang (Andari et al. 2022:91).

Hal ini menyebabkan persaingan bisnis yang sangat tinggi di industri makanan dan minuman. Bisnis restoran melihat persaingan bisnis yang semakin meningkat ini sebagai ancaman, tetapi juga sebagai motivasi untuk bersaing dan mempertahankan produk yang mereka produksi. Jika mereka ingin tetap kompetitif dan bertahan, perusahaan harus memahami bagaimana konsumen

ssberperilaku saat melakukan pembelian. Menurut Kotler dan Keller, jika perusahaan ingin memperoleh keuntungan jangka panjang dari keberhasilannya dan mempertahankan kelangsungan bisnisnya, mereka harus memperhatikan perilaku pelanggan, seperti mengetahui bagaimana pelanggan menunjukkan minat untuk membeli kembali barang. dan didukung oleh studi tambahan (Purba & Sudibjo, 2020).

Perusahaan yang dapat meningkatkan minat pelanggan untuk membeli kembali pasti akan menghasilkan lebih banyak uang. Kualitas pelayanan dan persepsi harga termasuk kenadalan karyawan, tanggapan perusahaan terhadap kebutuhan pelanggan, karyawan yang dapat dipercaya, dan kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik dengan pelanggan. Studi ini didukung (Tambunan, Siregar, et al., 2023). Persepsi konsumen mengenai harga adalah penilaian apakah harga produk yang ditetapkan suatu perusahaan wajar atau tidak.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan dilakukan di restoran Hakata Ikkousha Medan.

HASIL

Uji Validitas Data

Jika nilai validitas variabel Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Minat

Uji Normalitas

Beli Ulang dibandingkan dengan nilai R tabel sebesar 0,2028 maka kuesioner dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Syarat reliabilitas yaitu nilai Cronbach's Alpha > 0,60. Seluruh pernyataan dalam kuesioner dinyatakan reliable.



Gambar di atas menunjukkan data atau titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

Hasil Pengujian Hipotesis

Uji Regresi Liner Berganda

$$Y = 12,904 + 0,184 X_1 + 0,343 X_2 + e$$

Berdasarkan persamaan di atas menunjukkan bahwa

1. Variabel kualitas pelayanan dan persepsi harga = 0, maka minat beli ulang pada restoran Hakata Ikkousha Medan sebesar 12,904.
2. Kualitas pelayanan semakin baik maka minat beli ulang pelanggan (Y) akan semakin tinggi sebesar 0,184.
3. Minat beli ulang pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 0,343 setiap kali persepsi harga meningkat.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary		
Model	R	R Square
1	0,487 ^a	0,238
a. Predictors: (Constant), Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan		

Berdasarkan table diatas menunjukkan bahwa variabel minat beli ulang sebesar 23,8%, yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan persepsi harga.

PEMBAHASAN

H1: Menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di restoran Hakata Ikkousha Medan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keinginan pelanggan untuk membeli produk lagi.

H2: Menunjukkan bahwa persepsi pelanggan tentang harga di restoran Hakata Ikkousha Medan mempengaruhi minat membeli ulang barang. Kesimpulannya adalah bahwa persepsi pembeli tentang harga sebanding dengan tingkat minat mereka untuk membeli produk tersebut.

H3: Kualitas pelayanan dan persepsi harga di restoran Hakata Ikkousha Medan mempengaruhi minat beli ulang pelanggan.

SIMPULAN

1. H1: Penelitian terhadap 94 pelanggan restoran Hakata Ikkousha di Medan menyatakan jika minat beli ulang (Y) dipengaruhi oleh H1 dan kualitas pelayanan (X1).
2. H2: Hasil penelitian dari 94 pelanggan restoran Hakata Ikkousha Medan menunjukkan bahwa H2 dapat diterima. Minat beli ulang (Y) sangat dipengaruhi oleh persepsi harga (X2). Dengan nilai t hitung 3,667, nilai signifikansi $0,001 < 0,05$, dan nilai positif koefisien regresi 0,343, ini menunjukkan bahwa ini benar.
3. H3: diterima, menurut penelitian terhadap 94 pelanggan restoran Hakata Ikkousha Medan. Kualitas pelayanan (X1) dan persepsi harga (X2) mempengaruhi minat beli ulang (Y). Ini ditunjukkan oleh uji simultan, yang menghasilkan nilai F 14,177 dengan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$ dan koefisien determinasi 0,238, atau 23,8%. Variabel luar uji

memengaruhi 76,2% dari nilai total.

REFERENSI

- Abidin, Zainal, Syahmardi Yacob, and Edward. 2022. "Kualitas Layanan Mobile Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Memilih Layanan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Di Bpjs Kesehatan Kota Jambi Zainal." *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* 3 (5): 485–96. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i5.984>.
- Alma, Buchari. 2018. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Asir, Mutiara Islam, Kadunci, and Ni Made Widi. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Dan Harga Premi Asuransi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan." *Jurnal Administrasi Profesional* 03 (1): 1–9.
- Azmi, Faradila Permata, Nurbaiti, and Muhammad Ikhsan Harahap. 2023. "Pengaruh Pelayanan Dan Besaran Premi Terhadap Loyalitas Nasabah Asuransi Jiwa Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus : Pada PT Sun Life Financial Syariah Cabang Medan)." *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)* 3 (2): 5667–87.
- BPJS Kesehatan. 2024. "Transformasi Mutu Layanan Mudah, Cepat Dan Setara." 2024.
- ahyani, Alfina, Rohma Septiawati, and Meliana Puspitasari. 2023. "Pengaruh Pendapatan

- Premi Dan Hasil Investasi Terhadap Laba Pada Perusahaan Asuransi Jiwa Syariah.” *Jurnal Riset Akuntansi Aksioma* 22 (2): 127–41.
<https://doi.org/10.29303/aksioma.v22i2.216>.
- Devi, Putri Oktaviani, and Ramayani Yusuf. 2022. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Massa Coffee Shop Bandung.” *Ekonomis: Journal of Economics and Business* 6 (1): 228–32.
<https://doi.org/10.33087/ekonomis.v6i1.496>.
- Faizah, Siti Nur, and Jihad Lukis Panjawa. 2020. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Bpjs Kesehatan Kc Magelang.” *Jurnal Ekonomi Pembangunan* 9 (3): 145–53.
<https://doi.org/10.23960/jep.v9i3.128>.
- Ghozali. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hidayat, Resti Siti Cahyati, and Maya Setiawardani. 2018. “Service Quality Dan Implikasinya Terhadap Kepuasan Pelanggan.” *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi* 3 (2): 13–23.
<https://doi.org/10.35697/jrbi.v3i2.930>.
- Idahwati, and Ernita Siagian. 2019. “Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Café Rilek’s Medan.” *Jurnal Teknologi, Kesehatan Dan Ilmu Sosial* 1 (1): 208–13.
- Idahwati, and Marupa Siregar. 2021. “Pengaruh Strategi Pemasaran Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Reihan Property Medan.” *Jurnal Teknologi, Kesehatan Dan Ilmu Sosial* 3 (2): 384–90.
- Indrasari, Meithiana. 2019. “Pemasaran Dan Kepuasan Peserta.” In , 1–106. Surabaya: Unitomo Press.
- Kesehatan, BPJS. 2023. “Profil BPJS Kesehatan.” 2023.
<https://www.bpjs-kesehatan.go.id>. Diakses 23 Mei 2023.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. 2019. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. Krisdianti, and Dika Lambang. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Pizza Hut Malang Town Square.” Universitas Brawijaya.
- Lasut, Richard F., Silvy L. Mandey, and Arrazi Hasan Jan. 2021. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Besaran Premi Terhadap Tingkat Kolektibilitas Dan Kepuasan Peserta Sebagai Variabel Intervening Pada BPJS Kesehatan Cabang Manado.” *Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal* 07 (02): 633–45.
- Maghfiroh, Lisa Noviani, and Hilda Syaf’aini Harefa. 2019. “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Upt Perpustakaan Universitas Stikubank (Unisbank) Semarang.” *Jurnal Lensa Mutiara Komunikasi* 3 (1): 50–64.
- Markonah, Markonah. 2021. “Analysis Relates to The Role of Premium Income, Claim Expenses, Investment Result and Risk Based Capital (RBC)

- Against the General Insurance Companies' Profits Income (Case Study on General Insurance Which Registered in The Indonesia Stock Exchange." *Dinasti International Journal of Economics, Finance & Accounting* 2 (2): 135–49. <https://doi.org/10.38035/dijefa.v2i2.856>.
- Mulyawan, Setia. 2019. *Manajemen Resiko*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Rendy. 2019. *Pengertian Premi Asuransi Dengan Fungsi Dan Jenis Komponennya*. Jakarta. Diakses dari <https://www.prosesbayar.com> . Pada tanggal 14 Juli 2021
- Rosyidi, M. Imron, I Wayan Sudarta, and Eko Susilo. 2020. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Gosyen Publishing.
- S, Buenita, Perry Boy Chandra Siahaan, and Nina Safitri. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial." *Jurnal Kesmas Asclepius* 5 (2): 196–208. <https://doi.org/10.31539/jka.v5i2.7972>.
- Simanihuruk, Peran, Zilfana, Antonius Prahendratno, Darwis Tamba, Roslinda Sagala, Roby Ahada, Mery Lani Br Purba, Deddy Rakhmad Hidayat, and Sitti Hartini Rachman. 2023. *Memahami Perilaku Konsumen : Strategi Pemasaran Yang Efektif Pada Era Digital*. Edited by Efitra, Sepriano, and Andra Juansa. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Sugiyono, and Puji Lestari. 2021. *Metode Penelitian Komunikasi (Kuantitatif, Kualitatif, Analisis Teks, Cara Menulis Artikel Untuk Jurnal Nasional Dan Internasional)*. Edited by Sunarto. Alfabeta Bandung. Bandung: Alfabeta CV. <https://doi.org/10.14710/jdep.1.3.35-45>.
- Suma, Muhammad Amin, and lim Qo'immudin Amin. 2020. *Asuransi Syariah Di Indonesia : Telaah Teologis, Historis, Sosiologis, Yurudus, Dan Futurologis*. Jakarta.
- Tambunan, Elisabet, and Marupa Siregar. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Pada PT. Pas Transport Medan." *Jurnal Teknologi, Kesehatan Dan Ilmu Sosial* 4 (2): 430–37.
- Tambunan, Formaida, Mery Lani Br Purba, and Elisabet Tambunan. 2023. "Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Bus CV. Makmur." *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)* 6 (2): 870–76. <https://doi.org/10.34007/jehss.v6i2.1956>.
- Tjiptono, Fandy. 2019. *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan Dan Penelitian*. Edited by Anastasia Diana. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang. 2004. "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional."
- . 2011. "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor

- 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.”
- Yandi, Andri. 2019. “Meningkatkan Kepuasan Nasabah Melalui Kualitas Pelayanan Yang Di Mediasi Oleh Kepercayaan (Survey Pada BRI Kcp Unit Kuamang Kuning Kabupaten Bungo).” *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)* 4 (1): 156–62.
<https://doi.org/10.33087/jmas.v4i1.83>.
- Yuarsa, Tri Agus, Sari Nurulita, and Nafiah Ariyani. 2022. “Strategi Komunikasi Pemasaran Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Pemerintah Untuk Masyarakat Umum.” *Jurnal Lensa Mutiara Komunikasi* 6 (2): 344–58.
- Zain, Sitti Fatimah, and Andi Surahman Batara. 2021. “Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepatuhan Membayar Iuran BPJS Mandiri Pada Pasien Di RSUD Kabupaten Mamuju.” *Window of Public Health Journal* 2 (4): 689–98.
<https://doi.org/10.33096/woph.v2i4.221>.
- Purba, K., & Sudibjo, K. (2020). The Effects Analysis of Transformational Leadership, Work Motivation and Compensation on Employee Performance in PT. Sago Nauli. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 3(3), 1606–1617.
<https://doi.org/10.33258/birci.v3i3.1091>
- Sipayung, A., & Purba, K. (2021). the Effect of Motivation, Workload, and Work Environment on Employee Performance Through Job Satisfaction As the Intervening Variable At the Environmental Services Office of Deli Serdang Regency. *South East Asia Journal of Contemporary Business, Economics and Law*, 24(6), 120–129.
- Tambunan, E., Purba, L., Pasaribu, E. S., Manajemen, P., Ekonomi, F., & Sosial, I. (2023). Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pada LPK di Kabupaten Langkat. *Journal Abdimas Mutiara*, 5(1), 85–89. <http://e-journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/JAM>
- Tambunan, E., Siregar, M., & Pasaribu, E. S. (2023). Analisis Strategi Pemasaran Dan Harga Terhadap Peningkatan Volume Penjualan Pada PT. Alam Jaya Medan Elisabet Universitas Sari Mutiara Indonesia. *Jurnal Teknologi, Kesehatan Dan Ilmu Sosial*, 5(1), 103–114.