

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KOLAM RENANG D'MARMAID TIRTAYASA

Ratu Khoirunnisa¹, Tamam Adiansyah², Salim Amani Soaduoan Hasibuan³, Vicky F Sanjaya⁴

^{1,2,3,4}Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung
Jl.Letnan Kolonel H.Endro Suratmin,Sukarame,Lampung,Indonesia

e-mail: ¹ratukhairunnisa12@gmail.com, ²tamamadiyansah@gmail.com, ³hasibuansalim82@gmail.com,
⁴vicky@radenintan.ac.id

Informasi Artikel

Diterima: 15-07-2023

Direvisi: 20-07-2023

Disetujui: 29-07-2023

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dampak harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Kolam Renang D'Mermaid Tirtayasa. Dengan melakukan analisis ini, diharapkan dapat diselidiki variabel-variabel yang memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan pelanggan, termasuk aspek harga dan tingkat kualitas layanan. Metode penelitian yang diterapkan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Diharapkan bahwa temuan dari penelitian ini dapat memberikan sumbangan signifikan dalam memahami dan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan yang berada dalam lingkungan Kolam Renang D'Mermaid Tirtayasa.

Kata Kunci: Harga, kepuasan pelayanan, kepuasan pelanggan

Abstract

This research aims to explore the impact of price and service quality on customer satisfaction at the D'Mermaid Tirtayasa Swimming Pool. By carrying out this analysis, it is hoped that variables that have an important role in shaping customer satisfaction can be investigated, including aspects of price and level of service quality. The research method applied is a quantitative approach with data collection techniques using questionnaires. It is hoped that the findings from this research can provide a significant contribution in understanding and increasing the level of customer satisfaction within the D'Mermaid Tirtayasa Swimming Pool environment.

Keywords: Price, Service quality, customer satisfaction

1. Pendahuluan

Pariwisata mencakup berbagai aktivitas perjalanan yang dilakukan oleh perorangan atau kelompok dengan maksud rekreasi, menjelajahi destinasi baru, pengembangan pribadi, atau hanya untuk mengatasi kejenuhan. Fenomena ini mencakup pergerakan manusia dari satu tempat ke tempat lain untuk mengeksplorasi keanekaragaman budaya, alam, dan daya tarik lainnya yang mungkin tidak dapat ditemui di lingkungan sehari-hari mereka. Ketika seseorang memutuskan untuk melakukan perjalanan, mereka seringkali ingin menciptakan kenangan positif, memperluas wawasan mereka, dan merasakan pengalaman baru yang mungkin tidak pernah mereka alami sebelumnya.

Perjalanan pariwisata tidak hanya terbatas pada tujuan wisata populer, tetapi juga melibatkan kunjungan ke tempat-tempat yang kaya akan sejarah, seni, atau tradisi unik. Beberapa orang melakukan perjalanan dengan motivasi untuk memahami lebih dalam tentang warisan budaya suatu daerah, sementara yang lain mungkin tertarik pada aspek alam, seperti pegunungan, pantai, atau taman nasional. Oleh karena itu, pariwisata menjadi wadah bagi penjelajahan dan pengembangan diri yang

mendalam, di mana individu dapat melibatkan diri dalam berbagai aktivitas, termasuk berinteraksi dengan masyarakat lokal, mencicipi kuliner khas daerah tersebut, dan memahami cara hidup yang berbeda.

Saat individu melakukan perjalanan, mereka juga berkontribusi pada perekonomian lokal, karena pengeluaran mereka untuk akomodasi, transportasi, dan belanja memberikan dampak positif pada bisnis-bisnis di destinasi tersebut. Pariwisata juga dapat menjadi sarana untuk memperkenalkan keanekaragaman budaya dan keindahan alam suatu tempat kepada dunia luar, meningkatkan pemahaman lintas budaya, dan mempromosikan perdamaian serta pengertian antarbangsa. Dalam perkembangannya, pariwisata juga telah mengalami transformasi dengan kemajuan teknologi. Internet memainkan peran kunci dalam memfasilitasi perencanaan perjalanan, pemesanan akomodasi, dan berbagi pengalaman melalui platform daring. Sosial media menjadi alat penting bagi para pelancong untuk berbagi foto, video, dan cerita perjalanan mereka, sehingga mempengaruhi persepsi orang terhadap suatu destinasi dan mendorong orang lain untuk menjelajahi tempat tersebut.



Namun, sementara pariwisata memberikan berbagai manfaat, ada juga tantangan dan dampak negatif yang perlu diatasi. Overcrowding di destinasi populer, polusi, dan kerusakan lingkungan menjadi isu penting yang perlu dikelola secara bijaksana. Keterlibatan komunitas lokal dalam pengelolaan pariwisata menjadi kunci untuk memastikan bahwa dampak negatif dapat diminimalkan sambil tetap memaksimalkan manfaat ekonomi dan budaya. Dalam kesimpulannya, pariwisata adalah fenomena dinamis yang mencakup lebih dari sekadar perjalanan fisik. Ini adalah penggabungan keinginan individu untuk petualangan, relaksasi, dan pembelajaran, sambil memberikan kontribusi signifikan pada ekonomi lokal dan pemahaman lintas budaya. Dengan pengelolaan yang bijaksana, pariwisata dapat menjadi kekuatan positif yang memperkaya kehidupan individu dan masyarakat secara keseluruhan. Dalam kegiatan pariwisata, wisatawan biasanya mengunjungi tempat-tempat wisata yang unik dan terkenal serta memiliki suasana yang asri. Saat ini sumber daya pariwisata semakin bertambah dan berkembang seiring dengan tuntutan zaman dan modernisasi gaya hidup masyarakat. Seiring dengan semakin modernnya gaya hidup masyarakat, sikap masyarakat terhadap perjalanan yang sebelumnya hanya dianggap sebagai kebutuhan tersier dan kebutuhan primer, juga ikut berubah.

Industri rekreasi dan hiburan, termasuk fasilitas kolam renang, telah berkembang pesat dalam beberapa dekade terakhir. Kolam renang tidak lagi sekadar dipandang sebagai tempat berolahraga dan bersantai, namun juga sebagai tempat bersantai yang menawarkan beragam hiburan dan aktivitas keluarga. Menurut Kotler dan Keller (2007), kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai respons emosional yang melibatkan perasaan bahagia atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja aktual suatu produk dengan harapan yang dimilikinya. Dengan mengamati perspektif ini, dapat disarikan bahwa kepuasan pelanggan berkaitan erat dengan evaluasi perbandingan antara hasil yang diberikan oleh suatu produk dan ekspektasi yang telah diharapkan sebelumnya. Kepuasan sangat penting agar pengunjung dan pelanggan merasa senang dan kembali lagi.

Dalam situasi ini, penting untuk mengidentifikasi berbagai aspek yang berperan dalam memengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk namun tidak terbatas pada faktor harga kolam renang dan kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat dipahami melalui evaluasi menyeluruh terhadap faktor-faktor ini, dan pemahaman mendalam tentang sejauh mana setiap elemen memainkan peran dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi pelanggan. Oleh karena itu, analisis menyeluruh terhadap kepuasan pelanggan harus melibatkan penelusuran faktor-faktor seperti keandalan kolam renang, ketersediaan fasilitas, serta interaksi dengan staf dan pelayanan yang diberikan. Memahami keterkaitan antara harga yang ditawarkan dan persepsi pelanggan terhadap

nilai yang diberikan juga menjadi kunci untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Dalam konteks ini, penting untuk mengakui bahwa harga kolam renang bukanlah satu-satunya pertimbangan, karena pelanggan juga menilai kualitas layanan, responsivitas terhadap kebutuhan mereka, dan faktor-faktor lain yang menciptakan pengalaman holistik mereka. Oleh karena itu, strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan harus mencakup upaya untuk meningkatkan berbagai aspek ini secara bersamaan, menciptakan suatu ekosistem di mana pelanggan merasa puas dengan seluruh rangkaian pengalaman yang mereka alami. Pemahaman yang mendalam terhadap preferensi dan harapan pelanggan menjadi kunci untuk mengidentifikasi area-area perbaikan yang dapat membawa dampak positif pada kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Dengan demikian, perusahaan dapat mengambil langkah-langkah yang tepat untuk meningkatkan layanan mereka, mengoptimalkan harga, dan secara efektif mengelola berbagai faktor yang berkontribusi pada kepuasan pelanggan. Melalui pendekatan yang holistik terhadap kepuasan pelanggan, perusahaan dapat membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan mereka dan menciptakan basis pelanggan yang setia, yang pada gilirannya dapat membantu meningkatkan citra perusahaan dan memastikan pertumbuhan jangka panjang. Dalam konteks ini, upaya untuk terus memantau umpan balik pelanggan, menganalisis tren kepuasan, dan melakukan perubahan yang diperlukan menjadi krusial untuk memastikan bahwa perusahaan dapat terus memenuhi dan bahkan melampaui harapan pelanggan. Oleh karena itu, kesadaran yang berkelanjutan terhadap dinamika pasar, perkembangan industri, dan perubahan kebutuhan pelanggan menjadi bagian integral dari strategi perusahaan untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan memahami bahwa kepuasan pelanggan tidak statis, perusahaan dapat terus beradaptasi dan berkembang untuk tetap relevan dalam menghadapi dinamika yang terus berubah di lingkungan bisnis. Dalam hal ini, penerapan inovasi dan pembaruan terkini dalam industri kolam renang menjadi langkah yang penting untuk memastikan bahwa perusahaan dapat terus memberikan nilai tambah kepada pelanggan mereka, memenuhi ekspektasi yang berkembang, dan mempertahankan posisi kompetitif mereka di pasar. Selain itu, perusahaan juga perlu memastikan bahwa kebijakan harga mereka mencerminkan nilai sejati dari layanan dan fasilitas yang mereka tawarkan, sehingga pelanggan merasa bahwa investasi mereka sebanding dengan kualitas yang diterima. Dengan begitu, perusahaan dapat membangun fondasi yang kuat untuk kepuasan pelanggan jangka panjang, menciptakan lingkungan di mana pelanggan merasa diperhatikan, dihargai, dan puas dengan setiap aspek interaksi mereka dengan perusahaan. Karena kepuasan pelanggan adalah kunci utama untuk mempertahankan dan memperluas pangsa pasar.

Intinya, kepuasan pelanggan mencerminkan sejauh mana harapan pelanggan dipenuhi oleh pengalaman yang mereka alami saat mengunjungi kolam renang D'Mermaid Tirtayasa tidak sesuai dengan harga yang dicapai pada kolam renang D'Mermaid Tirtayasa. Pentingnya penelitian ini terletak pada upaya perbaikan yang dapat dilakukan oleh Kolam Renang D'mermaid Tirtayasa untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Melalui pemahaman yang lebih mendalam terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, perusahaan dapat mengimplementasikan perubahan strategis yang bertujuan untuk menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih positif dan memuaskan. Oleh sebab itu maka judul riset ini ialah "Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Mermaid Tirthayasa" untuk mengetahui permasalahan objek wisata ini khususnya wisatawan mengenai harga dan kualitas pelayanan kolam renang"

2. Metode Penelitian

A. Jenis penelitian

Dalam riset ini menggunakan pendekatan kuantitatif dipilih peneliti karena angka-angka terlibat dalam semua tahapan seperti pengumpulan data, interpretasi data, dan penyajian hasil penelitian. Metode penelitian kuantitatif bertujuan untuk menguji teori dan hipotesis sementara dengan memperoleh data konkrit langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan angket dan skala Likert.

B. Menyelidiki sumber data

Data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari dua sumber:

1. Sumber data primer

Data awal untuk penelitian ini diperoleh secara langsung dari responden menggunakan survei online melalui kuesioner elektronik. Responden penelitian memberikan tanggapan mereka melalui formulir online yang disusun untuk mengumpulkan data utama yang menjadi dasar analisis penelitian ini. Melalui penggunaan kuesioner daring, penelitian ini memperoleh informasi primer langsung dari partisipan yang kemudian digunakan untuk mendukung temuan dan kesimpulan yang dihasilkan. Pengumpulan data utama ini terjadi melalui interaksi elektronik antara peneliti dan responden, menciptakan koneksi virtual untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan. Partisipan penelitian secara aktif terlibat dalam menyampaikan data utama melalui sarana kuesioner online, membentuk dasar integral bagi analisis yang mendalam dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Melalui pendekatan survei elektronik, penelitian ini berhasil menggali data primer dari partisipan secara efisien, memanfaatkan teknologi untuk mendukung pengumpulan informasi yang relevan. Kuesioner online menjadi alat utama dalam mengumpulkan data primer, memfasilitasi akses langsung kepada partisipan penelitian tanpa memerlukan pertemuan fisik yang mungkin sulit diatur. Pemanfaatan kuesioner daring sebagai

instrumen pengumpulan data primer menunjukkan efektivitas dan efisiensi dalam mendapatkan informasi langsung dari responden penelitian. Dengan menggunakan metode ini, penelitian berhasil mengakses pandangan dan pengalaman partisipan secara akurat, menciptakan landasan kuat untuk analisis data lebih lanjut. Kuesioner online sebagai sarana pengumpulan data utama menawarkan keunggulan dalam keterjangkauan dan kemudahan partisipasi, memastikan representasi yang lebih luas dari berbagai lapisan masyarakat. Data primer yang terkumpul melalui kuesioner online membentuk kerangka dasar yang kuat untuk menyelidiki pertanyaan penelitian, memberikan fondasi yang kokoh untuk menyusun temuan dan interpretasi penelitian. Penggunaan kuesioner daring sebagai instrumen utama pengumpulan data memberikan keleluasaan waktu bagi partisipan, memungkinkan mereka untuk merespons tanpa pembatasan waktu fisik yang ketat. Dengan mengandalkan kuesioner online, penelitian ini mampu memperoleh data primer secara lebih efisien, mengoptimalkan proses pengumpulan informasi dari partisipan. Keuntungan dari metode pengumpulan data daring ini termasuk aksesibilitas yang lebih besar, memungkinkan partisipasi yang lebih mudah dari berbagai wilayah geografis. Melalui kuesioner online, penelitian ini mencapai pengumpulan data primer dengan tingkat partisipasi yang optimal, memastikan bahwa sampel yang diambil mencerminkan keragaman populasi secara lebih mendalam. Instrumen kuesioner daring digunakan secara efektif untuk merinci perspektif partisipan, memberikan wawasan mendalam dalam aspek-aspek yang diteliti dalam penelitian ini.

Penggunaan kuesioner elektronik sebagai alat utama pengumpulan data primer melibatkan partisipan secara langsung, menciptakan jalur komunikasi virtual yang memungkinkan pertukaran informasi yang efisien. Data primer yang terkumpul melalui kuesioner online mencerminkan respons langsung partisipan, menciptakan representasi yang lebih akurat dari pengalaman individu yang menjadi fokus penelitian. Melalui kuesioner daring, penelitian ini berhasil mengumpulkan data primer dengan tingkat keakuratan yang tinggi, menghasilkan informasi yang relevan dan representatif. Survei elektronik sebagai metode pengumpulan data primer memberikan fleksibilitas bagi partisipan untuk menyampaikan tanggapan mereka tanpa batasan fisik, meningkatkan partisipasi dan diversitas data. Kuesioner online digunakan sebagai instrumen yang efektif dalam merinci variabel-variabel kunci, menghasilkan dataset yang komprehensif untuk analisis lebih lanjut. Penggunaan kuesioner daring memfasilitasi proses pengumpulan data utama dengan menghilangkan hambatan geografis dan waktu, memungkinkan partisipan dari berbagai latar belakang untuk berkontribusi pada penelitian ini. Partisipan penelitian secara proaktif berkontribusi pada pengumpulan data utama melalui kuesioner online, menambahkan dimensi partisipatif yang diperlukan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih

mendalam. Kuesioner daring digunakan untuk mengumpulkan data primer dengan cermat dan efektif, menghasilkan dataset yang kaya dan beragam untuk analisis lebih lanjut. Survei online berhasil menciptakan platform yang memungkinkan partisipan untuk memberikan data utama dengan kenyamanan dan fleksibilitas yang diperlukan. Data primer yang terhimpun melalui kuesioner online memberikan dasar yang solid untuk memahami persepsi dan sikap partisipan, membentuk landasan pengetahuan yang kokoh untuk penelitian ini. Pemanfaatan teknologi survei elektronik dalam pengumpulan data primer menjadikan penelitian ini efisien dan responsif terhadap berbagai tantangan yang mungkin dihadapi dalam penelitian lapangan. Kuesioner online digunakan dengan cermat untuk menggali wawasan mendalam dari partisipan, memastikan bahwa data primer yang terkumpul mewakili keragaman pandangan dan pengalaman. Metode pengumpulan data daring ini memungkinkan partisipan untuk berkontribusi pada penelitian tanpa memerlukan kehadiran fisik, memperluas jangkauan partisipasi. Kuesioner elektronik menjadi sarana yang efektif dalam mencapai data primer yang dibutuhkan untuk menguji hipotesis penelitian. Melalui kuesioner online, penelitian ini mampu mengumpulkan data primer dari partisipan dengan tingkat keakuratan yang tinggi, menciptakan landasan yang kuat untuk analisis. Instrumen kuesioner daring digunakan secara efisien untuk menyelidiki variabel-variabel utama. Survei ini terdiri dari serangkaian pertanyaan tertutup dimana responden dapat memilih jawaban dari pilihan yang tersedia. Metode ini memungkinkan peneliti mengumpulkan informasi yang sesuai dengan tujuan penelitian dengan cara meminta responden berpartisipasi aktif dalam survei.

2. Sumber data sekunder

Data sekunder adalah bentuk informasi yang diperoleh tidak langsung atau melalui perantara. Informasi ini berasal dari sumber-sumber lain daripada pengumpulan data langsung. Pengumpulan data sekunder melibatkan pemanfaatan informasi yang sudah ada, seperti laporan, studi, dan publikasi lainnya. Sumber data sekunder dapat mencakup berbagai media, seperti buku, artikel jurnal, database, dan sumber daya elektronik lainnya. Data sekunder sering kali digunakan untuk analisis dan penelitian, karena menyediakan pandangan yang lebih luas tentang suatu topik. Keuntungan utama dari menggunakan data sekunder adalah efisiensi waktu dan biaya, karena informasi tersebut sudah ada dan tidak memerlukan pengumpulan langsung. Namun, penting untuk memverifikasi keandalan sumber data sekunder sebelum menggunakannya, karena dapat terjadi perubahan atau perbedaan dalam konteks pengumpulan data. Proses pengumpulan data sekunder melibatkan pencarian, seleksi, dan pengorganisasian informasi yang relevan. Pencarian dapat dilakukan melalui berbagai saluran, seperti perpustakaan, basis data online, dan arsip institusi. Penting untuk memastikan bahwa data yang digunakan adalah terkini dan relevan dengan

pertanyaan penelitian atau analisis yang sedang dilakukan. Selain itu, analisis data sekunder dapat melibatkan teknik statistik, pemodelan matematika, dan pendekatan analisis kualitatif. Penggunaan alat analisis yang tepat sangat penting untuk menghasilkan hasil yang akurat dan bermakna dari data sekunder. Selain itu, interpretasi data sekunder juga memerlukan pemahaman mendalam tentang konteks asal data dan potensi bias yang mungkin ada.

Penting untuk diingat bahwa meskipun data sekunder dapat memberikan wawasan yang berharga, pengguna harus menyadari keterbatasan yang mungkin ada. Keterbatasan tersebut dapat mencakup ketidaksesuaian data dengan pertanyaan penelitian, perubahan metodologi pengumpulan data dari waktu ke waktu, dan ketidakpastian terkait validitas dan reliabilitas sumber data. Dalam era teknologi informasi, akses terhadap data sekunder telah menjadi lebih mudah melalui internet dan berbagai platform digital. Kemudahan akses ini telah memperluas potensi penggunaan data sekunder dalam berbagai disiplin ilmu. Namun, tetap penting untuk melibatkan keterampilan kritis dalam evaluasi dan interpretasi data sekunder guna memastikan keakuratannya. Secara keseluruhan, data sekunder memainkan peran integral dalam proses penelitian dan analisis, menyediakan informasi yang berharga untuk memahami fenomena yang kompleks. Penggunaan data sekunder yang bijaksana dapat memperkaya pemahaman kita tentang dunia dan mendukung pengambilan keputusan yang informasional dan berbasis bukti. Contohnya dapat mencakup data yang diperoleh dari orang lain atau melalui dokumen tertentu. Sumber data sekunder ini berperan sebagai pelengkap data primer dengan memberikan informasi tambahan yang mendukung atau melengkapi data yang diperlukan untuk penelitian dan analisis. Dengan menggunakan data sekunder, peneliti dapat memberikan konteks lebih lanjut dan pemahaman yang lebih baik atas pertanyaan penelitian mereka.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Dalam lingkup penelitian ini, konsep populasi merujuk pada gambaran menyeluruh dari semua objek atau subjek yang ditetapkan sebagai fokus penelitian. Subjek penelitian ini adalah masyarakat umum yang mengunjungi kolam renang d'marmaid, yang menjadi cakupan populasi yang dianalisis atau diamati. Penelitian ini bertujuan untuk menyajikan gambaran dan merumuskan kesimpulan yang relevan terkait dengan pelayanan yang disediakan di kolam renang d'marmaid.

2. Sampel

Sampel dalam penelitian ini merepresentasikan sebagian kecil dari keseluruhan populasi pengunjung kolam renang D'Marmaid, mencerminkan karakteristik tertentu dari mereka. Penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel non-probability, khususnya convenience sampling, di mana peneliti dapat bebas memilih sampel berdasarkan kepraktisan dan ketersediaan saat pengumpulan data. Dengan pendekatan ini, penelitian

fokus pada keterwakilan sederhana tanpa memperhitungkan probabilitas statistik. Seleksi sampel dilakukan tanpa struktur atau acuan tertentu, memungkinkan peneliti untuk menyesuaikan proses pengambilan sampel dengan mudah sesuai kebutuhan praktis penelitian. Meskipun sampel ini bersifat terbatas, tujuannya adalah mendapatkan gambaran umum dan sejumlah karakteristik dari populasi yang lebih besar. Keputusan untuk menggunakan convenience sampling didasarkan pada efisiensi waktu dan sumber daya, memudahkan pengumpulan data tanpa memerlukan kerumitan prosedur yang lebih rumit. Meskipun pengambilan sampel ini bersifat subjektif, kepraktisan dalam memilih responden dapat memberikan keuntungan praktis, terutama dalam situasi di mana waktu dan sumber daya terbatas. Dalam konteks ini, penting untuk diingat bahwa sampel yang dipilih mungkin tidak sepenuhnya mencerminkan keragaman populasi, dan generalisasi hasil penelitian mungkin terbatas pada kelompok yang dipilih ini. Meskipun demikian, convenience sampling dapat memberikan wawasan awal yang berharga dan relevan dalam suatu konteks penelitian tertentu.

Dengan menyadari batasan ini, peneliti dapat menginterpretasikan temuan mereka dengan hati-hati dan mempertimbangkan implikasi generalisasi hasil. Dalam penelitian ini, penggunaan metode pengambilan sampel non-probability juga menunjukkan bahwa peneliti memprioritaskan keterjangkauan dan kemudahan dalam meraih sampel, menyesuaikan dengan kendala praktis penelitian. Oleh karena itu, hasil penelitian ini harus diinterpretasikan dengan berhati-hati, mengakui bahwa sampel yang diambil mungkin tidak sepenuhnya mewakili populasi secara menyeluruh. Meskipun demikian, penggunaan convenience sampling membuka peluang bagi peneliti untuk memperoleh data dengan cepat dan efisien, yang mungkin menjadi keputusan strategis dalam konteks penelitian yang terbatas. Dengan memahami keterbatasan dan kelebihan dari metode ini, peneliti dapat membuat kesimpulan yang lebih tepat dan relevan sesuai dengan tujuan penelitian mereka. Pemilihan metode ini didasarkan pada kompleksitas dan besarnya populasi pengguna Internet, sulitnya memperoleh daftar lengkap pengguna Internet, dan kemudahan survei.

Convenience sampling melibatkan pemilihan sampel yang mudah diakses pada lokasi dan waktu yang tepat. Meskipun metode ini memiliki keunggulan dari segi efisiensi dan keterjangkauan, namun perlu diperhatikan bahwa proses pemilihan sampelnya tidak dilakukan secara acak, sehingga hasil penelitian mungkin tidak sepenuhnya dapat diterapkan pada seluruh populasi. Pemilihan metode pengambilan sampel sebenarnya didasarkan pada pertimbangan efisiensi biaya dan waktu. Kelebihan metode ini adalah mudah diakses, mudah diukur, dan memerlukan kerjasama dari responden. Meskipun merupakan pilihan yang menghemat biaya dan waktu, hal ini terbatas karena unit sampel dipilih tanpa seleksi yang ketat, dan hasilnya mungkin tidak mewakili. Oleh karena itu, hasil penelitian harus ditafsirkan

dengan hati-hati.

Dalam penelitian ini jumlah sampel minimal adalah 90 orang, namun peneliti memutuskan untuk menambah jumlah sampel menjadi 95 responden. Langkah ini diambil untuk mencegah kelalaian atau kesalahan dalam kuesioner dan untuk menjamin keandalan dan validitas data yang dikumpulkan.

D. Metode pengumpulan data

Peneliti memiliki sejumlah opsi dalam memilih teknik pengumpulan data yang sesuai dengan tujuan penelitian dan jenis data yang diinginkan. Beberapa metode umum yang dapat digunakan melibatkan

1. Survei

Pengumpulan data survei dapat dilakukan melalui berbagai metode, salah satunya adalah dengan mendistribusikan kuesioner kepada responden yang sesuai dengan kriteria sampel survei. Kuesioner tersebut dapat disebar secara langsung atau melalui platform daring seperti Google Form, memberikan fleksibilitas dalam mengumpulkan tanggapan melalui berbagai saluran, termasuk media sosial seperti WhatsApp. Pemilihan skala Likert dalam kuesioner memungkinkan peneliti untuk lebih mendalam memahami pandangan dan persepsi responden terhadap topik penelitian, menciptakan dimensi evaluasi yang lebih nuansa.

Pemanfaatan media online, seperti Google Forms, memberikan keunggulan dalam efisiensi pengumpulan dan analisis data, memudahkan peneliti untuk mengelola tanggapan secara sistematis. Penggunaan platform media sosial seperti WhatsApp sebagai saluran distribusi kuesioner juga memberikan fleksibilitas dan keterjangkauan, memungkinkan partisipasi yang lebih luas. Adanya pertimbangan matang dalam perancangan pertanyaan survei oleh peneliti sangat penting, karena pertanyaan yang dirumuskan dengan baik dan jelas akan menghasilkan data yang akurat dan relevan sesuai dengan tujuan penelitian.

Dalam melaksanakan survei, peneliti bertanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap aspek dari daftar pertanyaan memenuhi standar kualitas, menghindari ambiguitas yang dapat mengganggu validitas hasil. Proses distribusi kuesioner melibatkan strategi komunikasi yang efektif, baik melalui metode langsung maupun daring, untuk memastikan partisipasi responden seoptimal mungkin. Penggunaan skala Likert sebagai instrumen evaluasi memberikan keleluasaan bagi responden untuk menyampaikan tingkat setuju atau tidak setuju mereka, memberikan kompleksitas dalam pemahaman variasi pandangan.

Media online seperti Google Forms

menawarkan kepraktisan dalam hal pengelolaan data, memudahkan peneliti untuk mengorganisir dan menganalisis tanggapan secara efisien. Keberhasilan survei juga bergantung pada strategi distribusi yang efektif, seperti memanfaatkan keberadaan media sosial untuk mencapai kelompok responden yang mungkin sulit dijangkau secara konvensional. Pentingnya kejelasan pertanyaan survei dan penyajian kuesioner yang menarik menjadi faktor kritis dalam memastikan partisipasi dan kualitas respons dari responden. Skala Likert, dengan rentang tanggapan yang bervariasi, memungkinkan peneliti untuk menggali informasi yang lebih dalam tentang sikap dan pendapat responden. Penggunaan teknologi modern seperti Google Forms juga mengurangi kesulitan dalam penginputan dan pengolahan data, mempercepat proses analisis. Komunikasi yang efektif dengan responden melalui media sosial menjadi kunci keberhasilan survei, memastikan bahwa kuesioner sampai kepada responden dengan tepat dan mendapatkan perhatian yang diperlukan.

Peneliti juga harus memastikan keberlanjutan dan keandalan distribusi kuesioner, mengoptimalkan potensi media sosial dan platform online untuk mencapai sampel yang representatif. Penggunaan teknologi dalam survei memberikan keuntungan dalam hal waktu dan biaya, namun peneliti harus tetap memprioritaskan validitas dan kualitas data yang dikumpulkan. Keseluruhan, metode pengumpulan data survei ini melibatkan strategi holistik mulai dari perancangan kuesioner hingga analisis hasil, menuntut ketelitian dan ketekunan dari para peneliti untuk memastikan kesuksesan penelitian mereka.

E. Variabel penelitian

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel independen (variabel bebas) dan variabel terikat (variabel terikat).

1. Variabel bebas

Variabel bebas adalah elemen dalam penelitian atau eksperimen yang diyakini sebagai penyebab atau pemicu perubahan pada variabel lainnya. Peneliti memiliki kemampuan untuk mengubah atau memanipulasi variabel ini guna mengamati dampaknya terhadap variabel terikat. Nilai dan kondisi variabel independen dapat bervariasi, dan uji dilakukan untuk menentukan apakah perubahan dalam variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dalam kerangka penelitian ini, dua variabel

independen yang digunakan oleh peneliti adalah harga (X1) dan kualitas pelayanan (X2). Tindakan ini bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana perubahan dalam harga dan kualitas pelayanan dapat memengaruhi variabel terikat dalam konteks penelitian tersebut.

Variabel bebas mewakili aspek yang dapat dimanipulasi untuk mengeksplorasi hubungan sebab-akibat dan menguji hipotesis penelitian. Penggunaan dua variabel independen menunjukkan kompleksitas penelitian, di mana peneliti ingin memahami pengaruh simultan dari harga dan kualitas pelayanan terhadap variabel terikat. Dalam hal ini, variabel independen dapat memiliki nilai yang bervariasi, memungkinkan peneliti untuk mengamati bagaimana perbedaan dalam harga dan kualitas pelayanan dapat merangsang perubahan pada variabel terikat. Konsep variabel independen sebagai elemen yang dapat diubah peneliti menyoroti kontrol yang dimiliki oleh peneliti dalam menyusun percobaan atau studi. Oleh karena itu, variabel independen bukan hanya sekadar parameter tetap, melainkan elemen dinamis yang dapat disesuaikan untuk mengeksplorasi berbagai skenario dan kemungkinan. Dalam hal ini, harga dan kualitas pelayanan dipilih sebagai variabel independen karena peneliti menganggap keduanya memiliki potensi untuk memberikan dampak signifikan terhadap variabel terikat.

Penekanan pada perubahan nilai dan kondisi variabel independen mencerminkan keinginan peneliti untuk mengidentifikasi pola atau tren yang mungkin muncul dalam hasil penelitian. Dengan mengamati variasi dalam variabel independen, peneliti dapat menyusun interpretasi yang lebih mendalam tentang hubungan antara harga, kualitas pelayanan, dan variabel terikat. Proses pengujian perubahan variabel independen terhadap variabel dependen juga mengacu pada metode ilmiah untuk menetapkan kausalitas dalam penelitian. Penggunaan dua variabel independen memberikan dimensi tambahan pada analisis penelitian, mengakui kompleksitas faktor-faktor yang dapat memengaruhi hasil eksperimen. Pemilihan harga dan kualitas pelayanan sebagai variabel independen menunjukkan pertimbangan hati-hati terhadap elemen-elemen yang dianggap berperan penting dalam lingkup penelitian. Oleh karena itu, kesimpulan yang diambil dari studi ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih holistik tentang bagaimana harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama dapat memengaruhi variabel terikat.

Dalam konteks penelitian ini, peran variabel independen tidak hanya sebagai alat untuk mengukur pengaruh, tetapi juga sebagai instrumen untuk mengidentifikasi variabel dependen. Proses uji yang dilakukan pada harga dan kualitas pelayanan mencerminkan upaya untuk mengartikan kontribusi masing-masing variabel independen terhadap variabel terikat. Variabel independen, dalam hal ini, menjadi sarana untuk menyelidiki dinamika hubungan antarvariabel dan merinci bagaimana variabel-variabel ini berinteraksi. Penelitian ini mengaplikasikan prinsip-prinsip metodologi penelitian untuk menyusun struktur yang kokoh dalam menggali informasi. Dengan memilih variabel independen yang dapat diubah, peneliti memiliki kontrol yang lebih besar terhadap eksperimen, memungkinkan pengujian hipotesis dengan lebih cermat. Variasi nilai dan kondisi variabel independen memberikan kerangka kerja yang kaya untuk memahami kompleksitas fenomena yang diselidiki.

Kesimpulan studi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pemahaman kita tentang dinamika harga dan kualitas pelayanan dalam konteks variabel terikat. Melalui pendekatan sistematis terhadap variabel independen, penelitian ini membuka pintu bagi analisis lebih lanjut tentang faktor-faktor yang memengaruhi hasil penelitian. Oleh karena itu, variabel independen tidak hanya berfungsi sebagai elemen pengubah, tetapi juga sebagai landasan untuk penemuan baru dan pemahaman yang lebih mendalam tentang relasi antarvariabel dalam penelitian ini.

2. Variabel tak bebas

Variabel terikat merujuk pada suatu elemen yang diukur atau diamati dalam konteks penelitian dan dipengaruhi oleh variabel bebas. Kondisi variabel terikat terwujud ketika terjadi respons atau hasil sebagai akibat dari manipulasi atau perubahan yang diterapkan pada variabel bebas. Dalam eksperimen atau penelitian kausal, variabel terikat menjadi fokus utama, dengan peneliti ingin memahami dampak variabel bebas terhadapnya melalui manipulasi yang dilakukan. Pentingnya analisis variabel dependen muncul dalam upaya memahami sejauh mana perubahan atau manipulasi pada variabel independen dapat memengaruhi hasil atau respons yang teramati pada variabel dependen. Dalam hal ini, penelitian difokuskan pada variabel terikat, yang ditetapkan sebagai kepuasan konsumen (Y). Tujuan utama penelitian adalah menjelajahi hubungan antara variabel independen dan variabel terikat, dengan

peneliti ingin mengidentifikasi sejauh mana variabel bebas berkontribusi terhadap tingkat kepuasan konsumen.

Melalui penerapan analisis variabel dependen, peneliti bertujuan untuk menggali pemahaman mendalam tentang bagaimana variabel independen, dalam konteks ini, dapat membentuk dan memodifikasi persepsi serta respons konsumen terhadap suatu produk atau layanan. Dengan memusatkan perhatian pada kepuasan konsumen sebagai variabel terikat, penelitian ini merinci sejauh mana variabel bebas, yang mungkin melibatkan faktor seperti kualitas produk atau layanan, harga, atau faktor-faktor lainnya, memiliki dampak pada pengalaman konsumen. Secara khusus, analisis variabel dependen memberikan landasan untuk mengukur dan mengidentifikasi apakah manipulasi variabel bebas mampu menciptakan perbedaan yang signifikan dalam kepuasan konsumen. Penelitian ini membuka ruang untuk menyelidiki apakah faktor-faktor tertentu dalam variabel bebas berkontribusi positif atau negatif terhadap tingkat kepuasan konsumen. Dengan merinci hubungan antara variabel independen dan variabel terikat, penelitian ini dapat memberikan wawasan berharga bagi praktisi dan pengambil keputusan bisnis.

Dalam konteks eksperimen, di mana manipulasi variabel independen dilakukan secara sistematis, analisis variabel dependen memungkinkan peneliti untuk mengukur dampak efektif dari perubahan yang diimplementasikan. Dengan mengamati perubahan dalam variabel terikat, peneliti dapat membuat kesimpulan yang lebih kuat tentang hubungan sebab-akibat antara variabel bebas dan variabel terikat. Oleh karena itu, analisis variabel dependen tidak hanya memahami korelasi antara variabel, tetapi juga memberikan wawasan tentang kausalitas di dalam konteks penelitian. Dalam kerangka penelitian ini, kepuasan konsumen (Y) sebagai variabel terikat bukan hanya menjadi tujuan akhir tetapi juga indikator penting dalam mengevaluasi efektivitas variabel bebas yang dimanipulasi. Dengan mengidentifikasi sejauh mana variabel independen mempengaruhi kepuasan konsumen, organisasi atau produsen dapat menyesuaikan strategi mereka untuk meningkatkan aspek-aspek tertentu yang dapat meningkatkan pengalaman konsumen secara keseluruhan.

Melalui analisis variabel dependen, peneliti dapat mengidentifikasi pola-pola yang muncul dan tren yang berkembang dalam hubungan antara variabel bebas dan

variabel terikat. Hasil analisis ini dapat membantu menyusun rekomendasi yang lebih terarah bagi perbaikan atau pengoptimalan variabel bebas guna meningkatkan kepuasan konsumen. Selain itu, analisis ini memberikan pemahaman mendalam tentang dinamika konsumen, memungkinkan organisasi untuk merespon dengan lebih cepat terhadap perubahan preferensi atau kebutuhan konsumen. Dalam konteks ini, variabel terikat tidak hanya menjadi titik fokus analisis, tetapi juga menjadi landasan bagi pengembangan strategi bisnis yang lebih efektif. Analisis variabel dependen memungkinkan identifikasi elemen-elemen spesifik dalam variabel bebas yang paling berpengaruh pada kepuasan konsumen. Dengan mengevaluasi dampak variabel independen pada variabel terikat, organisasi dapat mengalokasikan sumber daya mereka secara lebih efisien untuk meningkatkan kualitas produk atau layanan yang paling signifikan memengaruhi persepsi konsumen. Dengan menempatkan kepuasan konsumen sebagai variabel terikat dalam analisis variabel dependen, penelitian ini memberikan gambaran menyeluruh tentang bagaimana variabel bebas dapat membentuk persepsi dan respons konsumen. Hasil analisis ini dapat digunakan sebagai panduan strategis bagi organisasi atau perusahaan dalam meningkatkan daya saing mereka di pasar. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam tentang hubungan antara variabel independen dan variabel terikat menjadi kunci dalam merancang strategi yang berfokus pada memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen.

F. Metode analisis data

Peneliti memutuskan untuk menerapkan analisis deskriptif dalam penelitiannya, memanfaatkan aplikasi SmartPLS 4 sebagai alat analisis utama. Pilihan ini dianggap langkah umum dan bermanfaat dalam merinci data kuantitatif yang diperoleh dari survei. Proses analisis data dengan metode ini dimulai dengan tahap persiapan, di mana peneliti mengumpulkan dan merapikan data survei yang diperlukan. Selanjutnya, peneliti melakukan eksplorasi data untuk memahami pola-pola awal dan karakteristik variabel yang diamati. Setelah itu, langkah penting berikutnya adalah pemodelan, di mana peneliti menggunakan SmartPLS 4 untuk membangun model yang merepresentasikan hubungan antarvariabel. Dalam konteks ini, aplikasi tersebut memberikan kemudahan dalam mengidentifikasi dan mengukur dampak variabel-variabel tersebut. Proses ini mencakup validasi model untuk memastikan kecocokan

data dengan struktur model yang dibangun.

Selanjutnya, peneliti melakukan analisis jalur untuk mengevaluasi signifikansi hubungan antarvariabel dalam kerangka model yang telah dibuat. Dengan bantuan SmartPLS 4, peneliti dapat menilai sejauh mana variabel-variabel tersebut berkontribusi terhadap fenomena yang diamati. Langkah berikutnya adalah pembuatan laporan, di mana hasil analisis deskriptif disajikan dengan jelas dan terstruktur. Penting untuk dicatat bahwa selama proses analisis deskriptif ini, peneliti harus memperhatikan aspek-aspek statistik dan interpretasi hasil dengan hati-hati. Hal ini membantu memastikan bahwa kesimpulan yang diambil dari analisis tersebut dapat diandalkan dan memberikan kontribusi pada pemahaman lebih lanjut tentang fenomena yang diteliti. Dalam mengaplikasikan SmartPLS 4, peneliti dapat memanfaatkan fitur-fitur khusus yang disediakan oleh aplikasi tersebut, seperti kemampuan untuk mengukur validitas dan reliabilitas instrumen survei. Selain itu, aplikasi ini memudahkan peneliti dalam melakukan analisis komponen utama dan analisis jalur, mempercepat dan menyederhanakan proses evaluasi hubungan antarvariabel. Keseluruhan, penggunaan analisis deskriptif dengan SmartPLS 4 menjadi langkah yang strategis dalam memahami dan menginterpretasi data kuantitatif dari survei. Dengan mengikuti proses ini, peneliti dapat menghasilkan laporan yang mendalam dan informatif, yang pada gilirannya dapat berkontribusi pada pemahaman yang lebih baik terhadap fenomena yang menjadi fokus penelitian.

1. Analisis uji peralatan

a) Uji validitas

Tujuan pengujian validitas dalam evaluasi instrumen pengukuran, seperti kuesioner, adalah menilai apakah instrumen tersebut benar-benar valid. Evaluasi ini melibatkan penilaian terhadap validitas masing-masing pertanyaan atau pernyataan yang digunakan dalam penelitian. Keberhasilan validitas survei tercapai ketika instrumen dapat mengukur sesuatu dari setiap pertanyaan atau pernyataan. Sebuah kuesioner dianggap valid jika mampu mengungkapkan inti dari setiap pertanyaan atau pernyataan yang terkandung di dalamnya.

b) Uji reliabilitas

Sebelum melibatkan diri dalam evaluasi reliabilitas, perlu dipastikan bahwa instrumen pengukuran telah melewati tahap

validitas. Setelah kevalidan instrumen terkonfirmasi, langkah berikutnya adalah mengamati keandalan. Tujuan dari proses evaluasi ini adalah membuktikan bahwa nilai atau skor yang tercatat pada suatu skala pengukuran menunjukkan tingkat konsistensi atau kestabilan yang seragam. Untuk menjamin bahwa perangkat pengukuran memberikan data yang tetap dan dapat dipercaya, diperlukan bahwa semua alat pengukuran mampu memberikan hasil yang seragam pada setiap sesi pengukuran. Keandalan instrumen ini menciptakan dasar yang kokoh untuk mendapatkan informasi yang konsisten dan dapat diandalkan dari setiap pengukuran yang dilakukan.

3. Hasil dan Pembahasan

A. Hasil Penelitian

1. Karakteristik responden

Partisipan dalam penelitian ini terdiri dari 95 individu yang merupakan pelanggan yang mengunjungi kolam renang D'Mermaid Tirtayasa. Survei untuk mendapatkan tanggapan mereka disebar melalui berbagai platform media sosial. Berbagai aspek karakteristik responden menjadi fokus observasi dalam penelitian ini, termasuk jenis kelamin, rentang usia, dan jenis pekerjaan yang diemban. Rincian karakteristik responden ini dapat dirangkum sebagai berikut.

a. Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan gender disajikan pada tabel di bawah ini.

Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan gender

No	Gender	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	38	40%
2	Perempuan	57	60%
3	Jumlahnya	95	100%

Sumber: Data penting untuk tahun 2023

Tabel di atas menunjukkan responden laki-laki sebanyak 38 (40%) dan perempuan sebanyak 57 (60%). Dapat disimpulkan bahwa pelanggan kolam renang D'Mermaid Tirtayasa yang ikut dalam penelitian ini mayoritas adalah perempuan yaitu sebanyak 57 (60%).

b. Usia

Karakteristik responden berdasarkan umur disajikan pada tabel di bawah ini.

Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan umur

No	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	16-20	72	75,8%

2	21-27	23	24,2%
---	-------	----	-------

3	Jumlahnya	95	100%
---	-----------	----	------

Sumber: Data penting untuk tahun 2023

Dari tabel di atas, terdapat 72 responden (75,8%) yang berusia antara 16 hingga 20 tahun, dan 23 (24,2%) berusia antara 21 hingga 27 tahun. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas pelanggan yang disurvei dalam penelitian ini berusia antara 16 hingga 20 tahun yaitu 72 (75,8%).

c. Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaannya disajikan pada tabel di bawah ini.

Tabel 3. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

No	Okupansi	Frekuensi	Persentase (%)
1	Siswa	70	73,7%
2	PNS/TNI-POLRI	2	2,1%
3	Pegawai Swasta/BUMN	7	7,4%
4	Wiraswasta	6	6,3%
5	Pengangguran/tidak aktif	10	10,5%
6	Jumlahnya	95	100%

Sumber: Data penting untuk tahun 2023

Pada tabel di atas, terdapat 70 pelanggan (73,7%) berstatus pelajar, 2 pelanggan (2,1%) berstatus PNS/TNI-POLRI, dan 7 pelanggan berstatus pegawai swasta/BUMN (7,4%).), sebanyak-banyaknya 6 orang (6,3%) untuk pelanggan yang bekerja sebagai wiraswasta, dan sebanyak-banyaknya 10 orang (10,5%) untuk pelanggan yang menganggur atau menganggur. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pelanggan kolam renang D'Mermaid Tirtayasa yang mengikuti penelitian ini yaitu sebanyak 70 orang (73,7%) berprofesi sebagai pelajar.

B. Pembahasan analisis data

1. Analisis data

Analisis data adalah proses menginterpretasi, membersihkan, mengorganisir, dan menyajikan data untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik, mengidentifikasi pola, dan membuat keputusan informasional berikut ini antara lain :

a. Uji validitas

Uji validitas merupakan suatu proses penilaian yang dilakukan untuk menentukan sejauh mana instrumen atau alat pengukur yang digunakan dalam penelitian dapat dianggap valid atau sah. Dalam konteks ini, hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan dikemukakan melalui tabel. Tabel tersebut menunjukkan bahwa indeks survei yang diterapkan pada masing-masing variabel memiliki nilai

sebesar 0,000. Penting untuk dicatat bahwa nilai ini lebih kecil daripada batas signifikansi yang ditetapkan, yaitu 0,05. Kevalidan instrumen pengukur diukur dengan melihat sejauh mana alat tersebut dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam konteks ini, variabel kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan dianggap sebagai dimensi kritis yang perlu diukur dengan akurat. Hasil uji validitas yang memperlihatkan nilai indeks survei yang rendah, yakni 0,000, memberikan indikasi bahwa alat pengukur tersebut efektif dan akurat dalam mengukur variabel-variabel tersebut.

Penting untuk mencatat bahwa penggunaan indeks survei dengan nilai di bawah 0,05 sebagai batas signifikansi menunjukkan bahwa hasil uji validitas secara statistik memadai untuk menyatakan kevalidan instrumen pengukur. Dengan kata lain, alat penelitian yang digunakan dalam pengumpulan data dianggap valid karena mampu mengukur variabel kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan secara akurat. Dalam konteks penelitian, validitas instrumen menjadi parameter kunci yang dapat diandalkan untuk menjamin keakuratan dan keandalan data yang dikumpulkan. Oleh karena itu, hasil uji validitas yang menyatakan kevalidan alat pengukur menunjukkan bahwa penelitian ini dapat diandalkan dan dapat diinterpretasikan dengan keyakinan yang tinggi. Kevalidan instrumen tersebut memberikan dasar yang kuat bagi penelitian ini untuk dianggap sebagai upaya yang dapat diandalkan dalam mengumpulkan informasi yang relevan.

Dengan demikian, uji validitas ini memvalidasi penggunaan alat penelitian yang efektif dalam mengukur variabel kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan. Kevalidan instrumen tersebut memberikan legitimasi terhadap data yang dikumpulkan, memberikan dasar yang kuat bagi interpretasi hasil, dan meningkatkan kepercayaan terhadap keseluruhan penelitian ini sebagai kontribusi yang berharga dalam konteks penelitian yang lebih luas. Pada tabel hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan, indeks survei yang digunakan untuk masing-masing variabel tersebut adalah $0,000 \leq 0,05$ sehingga dinyatakan valid untuk digunakan sebagai pengumpul data. Alat penelitian yang dilakukan.

Tabel 4. Hasil uji validitas

Variabel	Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
	X1.1	0.844	0,1707	Valid
	X1.2	0.821	0,1707	Valid

Harga	X1.3	0.737	0,1707	Valid
	X1.4	0.905	0,1707	Valid
	X1.5	0.913	0,1707	Valid
	X1.6	0.872	0,1707	Valid
	X1.7	0.896	0,1707	Valid
	X1.8	0.860	0,1707	Valid
	X1.9	0.894	0,1707	Valid
Kualitas Pelayanan	X2.1	0.880	0,1707	Valid
	X2.2	0.906	0,1707	Valid
	X2.3	0.939	0,1707	Valid
	X2.4	0.943	0,1707	Valid
	X2.5	0.961	0,1707	Valid
	X2.6	0.940	0,1707	Valid
	X2.7	0.940	0,1707	Valid
	X2.8	0.910	0,1707	Valid
	X2.9	0.859	0,1707	Valid
Kepuasan Pelanggan	Y1.1	0.831	0,1707	Valid
	Y1.2	0.866	0,1707	Valid
	Y1.3	0.785	0,1707	Valid
	Y1.4	0.728	0,1707	Valid
	Y1.5	0.900	0,1707	Valid
	Y1.6	0.899	0,1707	Valid
	Y1.7	0.813	0,1707	Valid
	Y1.8	0.885	0,1707	Valid
	Y1.9	0.868	0,1707	Valid

Sumber: Data penting untuk 2023

b. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu prosedur statistik yang digunakan untuk menilai sejauh mana instrumen pengukuran konsisten dan dapat diandalkan dalam menghasilkan hasil yang serupa pada pengukuran yang berulang. Metode seperti alpha Cronbach dapat digunakan untuk mengukur konsistensi internal suatu alat ukur.

Pentingnya pengujian reliabilitas dalam penelitian ini bertujuan untuk menilai seberapa andal konstruk yang digunakan sebagai alat ukur. Keandalan suatu konfigurasi dievaluasi berdasarkan nilai keandalan gabungan. Nilai ini lebih besar dari 0,7 yang dianggap

sesuai dengan standar. Namun nilai di atas 0,6 masih dapat diterima sebagai indikator keandalan yang cukup. Penelitian ini menghasilkan data uji reliabilitas yang menunjukkan bahwa skor reliabilitas gabungan konstruk memenuhi kriteria yang ditetapkan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan pada penelitian ini mempunyai ketelitian dan akurasi yang tinggi Cukup mengukur variabel konfigurasi yang diperiksa. Di bawah ini adalah hasil pengujian yang dilakukan peneliti.

Tabel 5. Hasil uji Reliabilitas

No.	Variabel	Cronbach alpha	Standar Realibitas	Keterangan
1	Harga (X1)	0.956	0.60	Reliabel
2	Kualitas Pelayanan (X2)	0.977	0.60	Reliabel
3	Kepuasan Pelanggan (Y1)	0.949	0.60	Reliabel

Sumber: Data penting untuk 2023

Berdasarkan data pada tabel di atas terlihat bahwa setiap variabel dalam penelitian ini memenuhi syarat uji reliabilitas karena nilai Cronbach alpha lebih besar dari 0,6. Dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator dan kuisioner yang digunakan pada variabel Harga Kolam Renang D'Mermaid Tirtayasa, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dapat diandalkan atau dianggap dapat diandalkan sebagai alat ukur.

2. Verifikasi hipotesis

a. Uji koefisien determinasi (R2)

Tujuan pengujian koefisien determinasi R2 adalah untuk menilai sejauh mana variabel bebas, seperti harga dan kualitas layanan, dapat menjelaskan variasi dalam variabel terikat, yakni kepuasan pelanggan. Uji ini bertujuan juga untuk mengukur seberapa besar variasi dalam variabel terikat dapat dijelaskan oleh variabel independen, membantu menentukan proporsi kontribusi masing-masing variabel terhadap fenomena yang diamati.

Tabel 6. Hasil uji R²

Variabel	R-Square	R-Square Adjusted
Kepuasan Pelanggan	0.878	0.875

Sumber: Data penting untuk 2023

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi (R2) di atas, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Nilai R-squared yang mempengaruhi X1 dan X2 secara simultan atau simultan terhadap Y sebesar 0,878, dan nilai customized R-squared sebesar 0,875. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa seluruh konstruk eksogen (X1 dan X2) secara simultan mempengaruhi Y sebesar 0,875 atau 87,5%. Oleh karena itu, Adjusted R-squared lebih besar dari 67%, dan seluruh komponen ekstrinsik X1 dan X2 mempunyai pengaruh yang kuat terhadap Y.

B. Ringkasan hasil pengujian hipotesis
Berdasarkan hasil penelitian, hasil pengujian hipotesis dapat disimpulkan sebagai berikut.

Tabel 7. Hasil Uji Hipotesis

	Hipotesis	Hasil Uji
H1	Harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan	Diterima
H2	Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan	Diterima

C. Hasil diskusi

Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki dampak harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kolam renang D'Mermaid Tirtayasa, baik secara terpisah maupun secara bersamaan. Setiap variabel memiliki penjelasan yang bersifat rinci.

1. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Kolam Renang D'Mermaid Tirtayasa

Berdasarkan hasil uji T diperoleh nilai T-statistik pengaruh harga (X1) terhadap kepuasan pelanggan sebesar 3,139 dan nilai P-value sebesar $0,002 < 0,05$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai ekonomis, yang diwakili oleh harga, memiliki dampak positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen. Sebagaimana dijelaskan oleh A. Gunant, S.T (2018), harga bukan hanya sebagai alat tukar dalam transaksi, tetapi juga mencerminkan apa yang harus dibayar konsumen untuk mendapatkan produk atau jasa tertentu. Definisi ini menyiratkan bahwa dalam pembayaran harga, konsumen juga membayar untuk layanan yang diberikan oleh penjual, dan penjual sendiri mengharapkan keuntungan dari transaksi tersebut. Dalam konteks ini, pemasar bertanggung jawab menetapkan harga yang mencakup kombinasi barang/jasa yang diperdagangkan, layanan pelengkap, serta manfaat dari pemenuhan kebutuhan yang diberikan oleh produk tersebut. Oleh karena itu, untuk Kolam Renang D'Mermaid, strategi penetapan harga yang bijak harus mempertimbangkan tidak hanya aspek dasar kolam renang, tetapi juga nilai tambah seperti area karaoke yang mereka tawarkan. Adanya persaingan di industri kolam renang menandakan bahwa Kolam Renang D'Mermaid harus memiliki

keunggulan kompetitif, salah satunya melalui penetapan harga yang bersaing. Harga yang kompetitif tidak hanya akan menarik perhatian pelanggan potensial, tetapi juga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang telah memanfaatkan layanan tersebut. Oleh karena itu, Kolam Renang D'Mermaid perlu menawarkan tarif yang bersaing dan menyajikan layanan yang unik atau lebih baik dibandingkan dengan kolam renang pesaing. Penting untuk dicatat bahwa harga yang ditetapkan tidak hanya mencakup biaya dasar penggunaan kolam renang, tetapi juga seharusnya mencerminkan kualitas layanan dan fasilitas tambahan seperti area karaoke. Dengan menghadirkan kombinasi yang menarik antara harga yang terjangkau dan pengalaman berlebih, Kolam Renang D'Mermaid dapat meningkatkan daya tariknya di pasar. Dalam menjalankan strategi harga, Kolam Renang D'Mermaid harus mempertimbangkan kebutuhan dan preferensi pelanggan. Hal ini dapat mencakup menawarkan paket-paket tertentu, diskon untuk kunjungan berkala, atau bahkan memberikan promosi khusus untuk pelanggan setia. Penyesuaian harga ini dapat menjadi kunci dalam menciptakan kepuasan pelanggan yang berkelanjutan dan membangun loyalitas konsumen terhadap Kolam Renang D'Mermaid. Secara keseluruhan, strategi harga yang efektif dapat menjadi alat yang kuat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan meraih pangsa pasar yang lebih besar. Oleh karena itu, Kolam Renang D'Mermaid perlu terus memonitor dan mengevaluasi keefektifan strategi harga mereka agar tetap relevan di pasar yang dinamis dan bersaing.

2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kolam renang D'Mermaid Tirtayasa

Dalam hasil uji T, diketahui bahwa kualitas pelayanan (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sebagaimana terindikasi dari T-statistik sebesar 5,305 dengan P-value sebesar 0,000 yang lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Temuan ini mencerminkan bahwa kualitas pelayanan memainkan peran penting dalam membentuk tingkat kepuasan pelanggan. Pandangan Pikri Azhari (2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merujuk pada perilaku produsen dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, dengan tujuan mencapai kepuasan konsumen. Aspek-aspek seperti kemudahan, kecepatan kontak, kompetensi, dan keramahan merupakan komponen yang membangun sikap dan karakteristik pelayanan, yang pada gilirannya memengaruhi kepuasan pelanggan. Tjiptono (2007) memberikan perspektif bahwa kualitas pelayanan adalah suatu usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, serta menjamin bahwa penawaran yang disajikan sesuai dengan harapan konsumen. Oleh karena itu, Kolam Renang D'Mermaid diharapkan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, sesuai dengan harapan dan minat pelanggan.

Dalam konteks ini, penting bagi D'Mermaid pool untuk memahami bahwa pemberian pelayanan berkualitas bukan hanya tentang memenuhi kebutuhan, tetapi juga membangun hubungan positif dengan pelanggan. Jika D'Mermaid pool mampu

menyajikan pelayanan yang memuaskan, dapat diantisipasi bahwa tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat, menciptakan loyalitas pelanggan, dan pada akhirnya, meningkatkan frekuensi kunjungan ke kolam renang tersebut. Oleh karena itu, strategi utama untuk D'Mermaid pool adalah fokus pada peningkatan kualitas pelayanan, dengan memperhatikan aspek-aspek yang telah disebutkan. Dengan memberikan pengalaman yang positif dan memuaskan bagi pelanggan, D'Mermaid pool dapat mencapai tujuannya untuk meningkatkan loyalitas pelanggan dan secara otomatis meningkatkan jumlah kunjungan pelanggan.

3. Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kolam renang D'Mermaid Tirtayasa

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor harga dan kualitas pelayanan, ketika digabungkan, memiliki dampak positif dan signifikan pada tingkat kepuasan pelanggan Kolam Renang D'Mermaid. Bukti ini terwujud melalui nilai Ftabel sebesar 3,100 dan nilai signifikansi yang kurang dari 0,05 ($0,000 < 0,005$). Konsep kepuasan konsumen merujuk pada sikap menyeluruh seorang konsumen terhadap suatu produk atau jasa setelah melakukan pembelian dan menggunakannya. Sesuai dengan definisi Rangkuti (2003), kepuasan pelanggan diartikan sebagai respons pelanggan terhadap perbedaan antara ekspektasi sebelumnya dan realisasi aktual setelah penggunaan produk atau jasa. Aspek ini menjadi krusial karena kepuasan konsumen menjadi penentu kesetiaan mereka terhadap produk yang telah mereka beli. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat mengakibatkan penurunan loyalitas terhadap produk yang telah dikonsumsi. Dengan merinci hasil penelitian dan data yang terkumpul, dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

4. Kesimpulan

Kesimpulan penelitian yang berjudul "Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kolam Renang D'Mermaid Tirtayasa" menunjukkan beberapa temuan signifikan. Pertama, harga memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kolam Renang D'Mermaid Tirtayasa di Kota Bandar Lampung. Kenaikan jumlah konsumen dapat dicapai melalui penetapan harga yang rendah, terjangkau, atau sesuai dengan ekspektasi harga yang diinginkan oleh pelanggan. Selanjutnya, kualitas pelayanan juga memainkan peran krusial dalam memengaruhi kepuasan pelanggan. Hasil uji regresi linier berganda menunjukkan koefisien jalur sebesar 0,977, mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengunjung Kolam Renang D'Mermaid Tirtayasa. Dengan kata lain, ketika kualitas pelayanan dikelola dengan baik, pelanggan cenderung merasa puas, yang pada gilirannya dapat meningkatkan jumlah konsumen. Pentingnya menjaga keseimbangan antara

penetapan harga yang kompetitif dan peningkatan kualitas pelayanan menjadi poin utama dari penelitian ini. Kesimpulan ini memberikan pandangan yang lebih baik bagi manajemen Kolam Renang D'Mermaid Tirthayasa untuk memahami bahwa strategi pengelolaan harga dan peningkatan kualitas layanan dapat secara bersamaan meningkatkan kepuasan pelanggan dan potensi pertumbuhan bisnis.

Referensi

- BAisyah, Siti,) Rian, Rahmat Ramadhan, and Dede Iskandar Siregar, 'Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen VGY Wallpaper Pekanbaru)', *Economics, Accounting and Business Journal*, 2.1 (2022), 247–54
- Arifin, Muhammad Zainal, and Pikri Azhari, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Alfamart Kota Palangka Raya', *Jurnal Al-Qardh*, 2.2 (2018), 116–23
<<https://doi.org/10.23971/jaq.v2i2.832>>
- Keputusan, Terhadap, Pembelian Pada, P T Indomaret, and Manado Unit, 'Analisis Pengaruh Harga, Promosi, Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pt. Indomaret Manado Unit Jalan Sea', *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6.4 (2018), 3068–77
<<https://doi.org/10.35794/emba.v6i4.21224>>
- Mentang, Jonathan J.J, Imelda W.J Ogi, and Reitty Samadi, 'Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Marina Hash In Manado Di Masa Pandemi Covid-19 The Influence Of Product Quality And Service Quality Toward Consumer Satisfaction At Marina Hash In Manado Restaurant The Covid-19 Pandemic Jurnal Emba Vol . 9 No . 4 Oktobe', *Jurnal EMBA*, 9.4 (2021), 680–90
<[file:///C:/Users/USER/Documents/proposal/jurnal/PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RUMAH MAKAN MARINA HASH IN MANADO DI MASA PANDEMI COVID-19.pdf](file:///C:/Users/USER/Documents/proposal/jurnal/PENGARUH%20KUALITAS%20PRODUK%20DAN%20KUALITAS%20PELAYANAN%20TERHADAP%20KEPUASAN%20KONSUMEN%20DI%20RUMAH%20MAKAN%20MARINA%20HASH%20IN%20MANADO%20DI%20MASA%20PANDEMI%20COVID-19.pdf)>
- Mutaqin, 'Beberapa Metode Dalam Mengukur Kepuasan Pelanggan Sebagai Berikut: 1. Sistem Keluhan Dan Saran. Setiap Pemasar Yang Berorientasi Pada Pelanggan Wajib Memberikan Kesempatan Seluas-Luasnya Bagi Para Pelanggannya Untuk Menyampaikan Saran, Kritik, Pendapat', 2018, 62
<<http://lib.unnes.ac.id/1506/1/2347.pdf>>
- Napitupulu, Ferdinand, 'Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Ramayana Lestari Sentosa', *Kinerja*, 16.1 (2019), 1–9
- Prasetya Noor, Gena, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Indomaret Cigombong Sukabumi Jawabarat', *Jurnal Gici Jurnal Keuangan Dan Bisnis*, 15.1 (2023), 45–55
<<https://doi.org/10.58890/jkb.v15i1.71>>
- Suhardi, Yusuf, Zulkarnaini Zulkarnaini, Agustian Burda, Arya Darmawan, and Adila Nur Klarisah, 'Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan', *Jurnal STEI Ekonomi*, 31.02 (2022), 31–41
<<https://doi.org/10.36406/jemi.v31i02.718>>
- irtha, Arifudzaki; Soemantri, Maman; Abdian, F. (2010). Aplikasi Sistem Informasi Persediaan Barang pada Perusahaan Export Hasil Laut Berbasis Web. *Transmisi*, 12(1), 1.
- Han, J., & Kamber, M. (2006). *Data Mining: Concepts and Techniques. Soft Computing* (Vol. 54). <https://doi.org/10.1007/978-3-642-19721-5>
- Liza, Y., & Yupinti. (2012). Sistem Informasi persediaan barang pada PT.Surya Nusa Bhaktindo Bengkulu. *Media Infotama*, 8(1), 90–117.
- Marcoulides, G. a. (2005). *Discovering Knowledge in Data: an Introduction to Data Mining: Discovering Knowledge in Data: An Introduction to Data Mining. Journal of the American Statistical Association* (Vol. 100). <https://doi.org/10.1198/jasa.2005.s61>