*Volume 5 Nomor 3 Desember 2024*
**JURNAL DUNIA PENDIDIKAN**
https://jurnal.stokbinaguna.ac.id/index.php/JURDIP
E-ISSN: 2746-8674

# Pengaruh Physical Evidence, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Reddoorz Near UIN Sumatera Utara

**Alfina Hasyim Lubis[1], Taufiq Risal[2]**
**[1,2] Universitas Potensi Utama, Sumatera Utara, Indonesia**
**JL. KL. Yos Sudarso Km. 6,5 No. 3-A, Tanjung Mulia, Tj. Mulia, Kec. Medan Deli, Kota Medan, Sumatera Utara 20241**
**Email: akunalfina4@gmail.com**

**Abstrak**
Kepuasan pelanggan sangat penting dalam meningkatkan jumlah kunjungan dan kamar pada tempat hotel. fenomena permasalahan yang terjadi pada hotel reddoorz near uin sumatera utara mengalami penurunan kunjungan .Tujuan penelitian agar selalu meningkatkan update perkembangan yang dilakukan oleh Reddoorz near UIN Sumatera Utara dengan sering adanya promosi dan kondisi fasilitas kebersihan agar hasilnya lebih maksimal dan jasa penyediaan Hotel Reddoorz near UIN Sumatera Utara bisa berkembang lebih pesat lagi. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh mengenai Physical Evidence, Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Reddoorz Near UIN Sumatera Utara dari uji SPSS 21

**Kata Kunci**: Phaysical evidence, Harga, Kualitas Layanan, kepuasan Konsumen.

## PENDAHULUAN

Tentunya setiap hotel ingin memberikan nilai tambah yang berbeda pada produk dan layanan yang diberikan kepada pelanggan. Demi menjaga kelangsungan usaha di tengah-tengah persaingan bisnis yang sangat kompetitif, suatu perusahaan harus memberikan kepuasan konsumennya (Kusumaningrum, 2023).

RedDoorz didirikan pertama kali di Singapura dan masuk ke Indonesia sebagai market utama pada tahun 2015. Pada 2016 RedDoorz sudah tersebar ke 5 kota besar di Indonesia dan properti RedDoorz mengalami pertumbuhan 11x.

Kepuasan pelanggan sangat penting dalam meningkatkan jumlah kunjungan dan kamar pada tempat Jika mereka memberikan pengalaman pelayanan yang baik, maka konsumen akan menciptakan perasaan emosional yang baik, yaitu kepuasan pelanggan. Dalam industry perhotelan, kualitas pelayanan, *physical evidence*, dan harga menjadi faktor yang penting dalam pemilihan hotel oleh konsumen.hotel. Menurut Lara, (2022), kepuasan

pelanggan adalah hasil positif dari emosi dan pengalaman yang dirasakan oleh pelanggan secara konsisten.

Salah satu factor yang dapat memuaskan pelanggan adalah physical evidence. Menurut Abubakar (2018) menyatakan bahwa physical evidence adalah suatu hal yang secara nyata turut mempengaruhi kepuasan konsumen untuk membeli dan menggunakan produk jasa yang ditawarkan (Abubakar, 2018). Penelitian oleh Tryadi dan Muhajirin (2021) membuktikan bahwa physical evidence berdampak pada kepuasan konsumen; semakin baik fasilitas fisik yang ditawarkan, semakin tinggi kepuasan pelanggan (Kosnan, 2020).

Berdasarkan fenomena yang sudah dijelaskan diatas maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana hubungan antara Physical Evidence (X1), Harga (X2) dan Kualitas Layanan (X3) terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: "Pengaruh *Physical Evidence*, Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Reddoorz near UIN Sumatera Utara".

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif, dengan menggunakan hasil penyebaran kuisioner responden, populasi dalam penelitian ini adalah konsumen memesan hotel Reddoorz near UIN yaitu sebesar 2243. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan sebanyak 100 responden dengan menggunakan rumus slovin.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden

1) Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1. Jenis Kelamin

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | Laki-Laki | 48 | 48,0 | 48,0 | 48,0 |
| | Perempuan | 52 | 52,0 | 52,0 | 100,0 |
| | Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

Sumber: Pengolahan Data SPSS

Dapat dilihat pada tabel diatas dilihat dari segi jenis kelamin secara keseluruhan sampel berjenis kelamin perempuan sebanyak 52% dan sisanya laki-laki sebanyak 48%. Ini menunjukkan dikalangan masyarakat kepuasan konsumen lebih banyak dilakukan perempuan.

2) Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 2. Berdasarkan Pekerjaan

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | Pelajar / Mahasiswa | 27 | 27,0 | 27,0 | 27,0 |
| | Karyawan Swasta | 37 | 37,0 | 37,0 | 64,0 |
| | Pegawai Negeri | 21 | 21,0 | 21,0 | 85,0 |
| | Lainnya | 15 | 15,0 | 15,0 | 100,0 |
| | Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

Sumber: Pengolahan Data SPSS

Dapat dilihat pada tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berprofesi sebagai pelajar/mahasiswa, yaitu ada 27 orang atau 27%, sedangkan yang memiliki pekerjaan Karyawan Swasta sebanyak 37 orang atau 37%, pekerjaan wiraswasta ada 21 orang atau 21%, dan pekerjaan responden Lainnya sebanyak 15 orang atau 15%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen Reddoorz Near UIN Sumatera Utara perprofesi sebagai Karyawan Swasta.

3) Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Tabel 3. Berdasarkan Usia

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | < 20 Tahun | 11 | 11,0 | 11,0 | 11,0 |
| | 21 – 30 Tahun | 57 | 57,0 | 57,0 | 68,0 |
| | > 31 Tahun | 32 | 32,0 | 32,0 | 100,0 |
| | Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

Sumber: Pengolahan Data SPSS

Dapat dilihat pada tabel diatas menyajikan tingkat responden berdasarkan usia. Pada tabel cenderung terlihat bahwa dilihat dari konsekuensi pemeriksaan dari 100 responden.

Usia < 20 tahun sebesar 11%, Usia 21-30 tahun sebesar 57%, Usia > 31 Tahun 32%. Dari informasi tersebut, kategori usia didomisili oleh 21-30 tahun.

4) Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan

Tabel 4. Berdasarkan Pendapatan

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | < Rp.2.000.000 | 27 | 27,0 | 27,0 | 27,0 |
| | Rp. 2.100.000 – Rp. 4.000.000 | 29 | 29,0 | 29,0 | 56,0 |
| | > Rp. 4.000.000 | 44 | 44,0 | 44,0 | 100,0 |
| | Total | 100 | 100,0 | 100,0 | |

Sumber: Pengolahan Data SPSS

Dapat dilihat pada tabel diatas persentase responden berdasarkan pendapatan. Pada table tersebut dapat dilihat bahwa berdasarkan hasil penelitian dari 100 responden berdasarkan pendapatan yaitu < Rp. 2.000.000 sebesar 27%, Rp. 2.100.000 – Rp. 4.000.000 sebesar 29 %, >Rp. 4.000.000 sebesar 44%. dari semua data tersebut kategori pendapatan di dominasi oleh nominal > Rp. 4.000.000.

B. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov

| **One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test** | | |
|---|---|---|
| | | Unstandardized Residual |
| N | | 100 |
| Normal Parameters[a,b] | Mean | ,0000000 |
| | Std. Deviation | 1,88581380 |
| Most Extreme Differences | Absolute | ,098 |
| | Positive | ,083 |
| | Negative | -,098 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | ,983 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | ,288 |

Sumber: Pengolahan Data SPSS

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai Sig. (2- tailed) sebesar 0.288 yang artinya nilai Sig. (2-tailed) lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh data yang ada berdistribusi normal.

2) Uji Multikolinearitas

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinealitas

**Coefficients[a]**

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | | Collinearity Statistics | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta | t | Sig. | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | ,727 | ,903 | | ,805 | ,423 | | |
| | TotalX1 | ,116 | ,062 | ,102 | 1,881 | ,063 | ,735 | 1,361 |
| | TotalX2 | ,467 | ,062 | ,523 | 7,515 | ,000 | ,448 | 2,230 |
| | TotalX3 | ,328 | ,064 | ,369 | 5,110 | ,000 | ,417 | 2,397 |

a. Dependent Variable: TOTALY

Sumber: Pengolahan Data SPSS

Melalui tabel diatas dapat diketahui bahwa variabel Physical Evidence (X1) memperoleh nilai VIF 1,361 dan tolerance 0,735, variabel Harga (X2) memperoleh nilai VIF 2,230 dan tolerance 0,448, variabel Kualitas Layanan (X3) memperoleh nilai VIF 2,397 dan tolerance 0,418. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas, karena nilai VIF < (lebih kecil) dari 10.

3) Uji Hetereokedastisitas

Tabel 7. Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser

**Coefficients[a]**

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta | t | Sig. |
| 1 | (Constant) | 1,286 | ,566 | | 2,273 | ,025 |
| | TotalX1 | ,003 | ,039 | ,009 | ,073 | ,942 |
| | TotalX2 | ,052 | ,039 | ,200 | 1,324 | ,189 |
| | TotalX3 | -,042 | ,040 | -,164 | -1,046 | ,298 |

a. Dependent Variable: TOTALY

Sumber: Pengolahan Data SPSS

Pada output data di atas terlihat bahwa hasil perhitungan dari masing-masing variabel menunjukkan level sig > α, yaitu Physical Evidence 0,942 > 0,05, Harga 0,189 > 0,05 dan Kualitas Layanan 0,298 > 0,05. Sehingga penelitian ini bebas dari heterokesdatisitas dan layak untuk diteliti.

C. Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 8. Hasil Uji Regresi Berganda

**Coefficients[a]**

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta | t | Sig. |
| 1 | (Constant) | ,727 | ,903 | | ,805 | ,423 |
| | TOTALX1 | ,116 | ,062 | ,102 | 1,881 | ,063 |
| | TOTALX2 | ,467 | ,062 | ,523 | 7,515 | ,000 |
| | TOTALX3 | ,328 | ,064 | ,369 | 5,110 | ,000 |

a. Dependent Variable: TOTALY

Sumber: Pengolahan Data SPSS

$Y = a + ß1\ X1 + ß2\ X2 + ß3\ X3 + e$
$Y = -0,727 + 0,116\ X1 + 0,467 + 0,328 + e$

a) Nilai konstanta bernilai 0,727 hal ini menunjukkan apabila variabel Physical Evidence, harga dan kualitas layanan, maka kepuasan konsumen mengalami penurunan sebesar 0,727.
b) Koefisien regresi variabel Physical Evidence $X_1$ bernilai positif sebesar 0,116 hal ini menunjukkan bahwa variabel Physical Evidence bertambah 1 poin, sementara variabel independen lainnya tetap, maka keputusan pembelian akan mengalami peningkatan sebesar 0, 116.
c) Koefisien regresi variabel Harga $X_2$ bernilai positif sebesar 0,467 hal ini menunjukkan bahwa variabel Harga bertambah 1 poin, sementara variabel independen lainnya tetap, maka keputusan konsumen akan mengalami peningkatan sebesar 0,467.
d) Koefisien regresi variabel Kualitas Layanan $X_3$ bernilai positif sebesar 0,328 hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan bertambah 1 poin, sementara variabel independen lainnya tetap, maka keputusan konsumen akan mengalami peningkatan sebesar 0,328.

D. Uji Hipotesis

1) Uji Parsial (Uji t)

Tabel 9. Hasil Uji Parsial

**Coefficients[a]**

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta | t | Sig. |
| 1 | (Constant) | ,727 | ,903 | | ,805 | ,423 |
| | TOTALX1 | ,116 | ,062 | ,102 | 1,881 | ,063 |
| | TOTALX2 | ,467 | ,062 | ,523 | 7,515 | ,000 |
| | TOTALX3 | ,328 | ,064 | ,369 | 5,110 | ,000 |
| a. Dependent Variable: TOTALY | | | | | | |

Sumber: Pengolahan Data SPSS

1) Hasil t hitung Physical Evidence ($X_1$) adalah 1,991 dan t tabel memiliki nilai 1,984 yang menunjukan bahwa t hitung > t tabel. Sedangkan nilai signifikansi sebesar 0,043 < 0,05 maka variabel Physical Evidence berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan $H_o$ ditolak dan $H_a$ diterima.
2) Hasil t hitung Harga ($X_2$) adalah 7,515 dan nilai t tabel sebesar 1,984 yang menunjukan bahwa t hitung > t tabel. Sedangkan nilai signifikan sebasar 0,000 < 0,05 maka variabel Harga berpengaruh positif signifikansi terhadap kepuasan konsumen dengan $H_o$ ditolak dan $H_a$ diterima.
3) Hasil t hitung kualitas layanan ($X_3$) adalah 5,110 dan nilai t tabel sebesar 1,984 yang menunjukan bahwa t hitung > t tabel. Sedangkan nilai signifikan sebasar 0,000 < 0,05 maka variabel kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan $H_o$ ditolak dan $H_a$ diterima.

2) Uji Simultan (Uji f)

Tabel 10. Hasil Uji Simultan

**ANOVA[a]**

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Regression | 1334,117 | 3 | 444,706 | 121,258 | .000[b] |
| | Residual | 352,073 | 96 | 3,667 | | |
| | Total | 1686,190 | 99 | | | |

a. Dependent Variable: TOTALY

b. Predictors: (Constant), TOTALX3, TOTALX1, TOTALX2

Sumber: Pengolahan Data SPSS

Dari tabel data SPSS diatas dapat dilihat dan diketahui bahwa nilai signifikan yaitu 0,00 < 0,05 atau nilai F hitung 121,258 > F tabel 2,70 artinya variabel Physical Evidence ($X_1$),

Harga ($X_2$) dan Kualitas Layanan ($X_3$), mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan konsumen.

E. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 11. Hasil Uji Determinasi

**Model Summary[b]**

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|---|---|---|---|---|
| 1 | .889[a] | ,791 | ,785 | 1,915 |

a. Predictors: (Constant), TOTALX3, TOTALX1, TOTALX2

b. Dependent Variable: TOTALY

Sumber: Pengolahan Data SPSS

Pada tabel diatas diketahui bahwa nilai Adjudted R square adalah 0,785 = 78,5%. Artinya variabel Physical Evidence ($X_1$), Harga ($X_2$) dan Kualitas Layanan ($X_3$) memiliki pengaruh sebesar 78,5% terhadap Kepuasan Konsumen (Y) dan sisanya yaitu 21,5% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini seperti variabel loyalitas pelanggan, lokasi, dan lain-lain.

**KESIMPULAN**

Pada variabel Physical Evidence berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen. Hal ini ditujukan dengan nilai $t_{hitung}$ sebesar 1,991 dengan nilai signifikansi 0,04 < 0,05. Artinya semakin tinggi Physical Evidence, maka akan meningkatakan pengaruhnya terhadap kepuasan Konsumen, pada variabel Harga berpengaruh positif terhadap kepuasan Konsumen. Hal ini ditujukan dengan nilai $t_{hitung}$ sebesar 7,515 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Artinya semakin tinggi Harga, maka akan meningkatakan pengaruhnya terhadap kepuasan Konsumen, pada variabel Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan Konsumen. Hal ini ditujukan dengan nilai $t_{hitung}$ sebesar 5,110 dengan nilai signifikansi 0,00 < 0,05. Artinya semakin tinggi Kualitas Layanan, maka akan meningkatkan pengaruhnya terhadap keputusan pembelian dan pada variabel Physical Evidence, Harga dan Kualitas Layanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap Kepuasan Konsumen Pada Reddoorz near UIN Sumatera Utara. Hal ini ditunjukan dengan nilai signifikansi F < 0,05 (0,000 < 0,05) dan F hitung > F tabel (121,258 > 2,70). Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan Physical Evidence, Harga dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Reddoorz near UIN Sumatera Utara.

**DAFTAR PUSTAKA**

A.A Anwar Prabu *Mangkunegara*, *2019*. Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan. Remaja Rosdakarya, Bandung.

*Abubakar, R. (2018). Manajemen Pemasaran. Bandung: Alfabeta.*

Adlesn, Lara, (2022).“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Religiusitas dan Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Haji Di Bank Syariah Indonesia KCP Muara Beliti”.

Hidayat, R., & Rohana, T. (2019). The perception on technology acceptance to the behaviors on the use of social media for marketing and its implications on the turnover of creative industry MSMEs in villages. Journal of Physics: Conference Series, 1175(1), 012216.

Kosnan, W. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah Kabupaten Merauke. Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi, 21(4).

*Kotler*, Philip dan Gary *Amstrong*.(*2019*). Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi13.

Mahira, M., Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Indihome. *Konferensi Riset Nasional Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*, *2*(1), 1267-1283.

Nainggolan, F., & Hidayet, A. (2020). The effect of country of origin, brand image, price fairness, and service quality on loyalty toward iPhone mobile users, mediated by consumer satisfaction. *European Journal of Business and Management Research*, *5*(1).

Prabowo, A. (2023). Determinan Peningkatan Kepuasan Pelanggan Pada PT. Mondelez Internasional Medan. *Jurnal Ekonomi Bisnis Manajemen Prima, 4(2), 83-97.*

Pradini, G., Kusumaningrum, A. P., Putri, O., Ardani, P. A., & Karyatun, S. (2023). Persepsi dan Kepuasan Pengunjung Terhadap Keunikan dan Potensi Ekowisata Pesisir Kali Ciliwung. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, *9*(20), 790-795.

Ramadhani, A. Z., Digdowiseiso, K., & Demolingo, R. H. (2022). The Effect of Quality Service and Guest Star on Visitor Satisfaction at The Korean Wave 2022 Event. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, *6*(2), 455-470.

Rusmawati, C. (2019). Strategi Advantage Dengan Diferensiasi Sebagai Variabel Utama. In SIMBA: Seminar Inovasi Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi (Vol. 1).

Severt, K., Shin, Y.H., Chen, H.S. and DiPietro, R. B. (2020). Measuring the relationships between corporate social responsibility, perceived quality, price fairness, satisfaction, and conative loyalty in the context of local food restaurants”, International Journal of Hospitality and Tourism Administration, pp. 1-23.

Suhardi, Y., Zulkarnaini, Z., Burda, A., Darmawan, A., & Klarisah, A. N. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal STEI Ekonomi*, *31*(02), 31-41.

*Swastha*, B., & rawan. *2018*. Manajemen Pemasaran Modern. Yogyakarta: Liberty

*Tjiptono*, Fandy. *2019*. "Pemasaran Jasa Edisi Terbaru." Yogyakarta: Penerbit.

Tryadi, A., & Muhajirin. (2021). Pengaruh Physical Evidence Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Di Surf Café Kota Bima). Journal Scientific of Mandalika (JSM), 2(7), 291-298