Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X **(Printed)**
6 (1) 2026, Page : 1269-1279

Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Sinar Tailor di Kota Makassar

Muhammad Isra[1], Muhammad Jufri[2], Asmayanti[3]Sumiati Tahir[4] Agus[5]
[1,2,3,4,5]Program Studi Kewirausahaan, Universitas Negeri Makassar
Penulis Korespondensi: Muhammad Isra, e-mail: muhammadisra211@gmail.com

Published: Januari, 2026

ABSTRAK

Usaha jasa jahit merupakan bisnis yang fokus pada pembuatan dan perbaikan pakaian sesuai dengan permintaan konsumen. Usaha ini memiliki potensi besar karena kebutuhan pakaian yang selalu ada dan tren fashion yang terus berkembang. Jasa jahit bisa berupa pembuatan pakaian custom, reparasi, atau produksi dalam skala kecil hingga menengah dalam industri jasa jahit preferensi konsumen semakin berorientasi pada personalisasi produk, kualitas hasil, kecepatan layanan serta preferensi harga. 1) Untuk membuktikan apakah ada pengaruh signifikan harga terhadap kepuasan pelanggan pada usaha Sinar Tailor. 2) Untuk membuktikan apakah ada pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada usaha Sinar Tailor. 3) Untuk membuktikan apakah ada pengaruh signifikan Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha Sinar Tailor. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif serta instrument yang di gunakan angket atau kuisioner. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 323. Sampel penelitian menggunakan purposive sampling, yaitu menerapkan kriteria pelanggan yang telah melakukan pembelian minimal 2x dan sampel yang di dapatkan 100 orang responden yang tergolong dalam sampel Sinar Tailor. Hasil penelitin ini menunjukkan bahwa: 1) Terdapat pengaruh signifikan harga terhadap kepuasan pelanggan pada usaha sinar tailor di kota makassar. 2) Terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha sinar tailor di kota makassar. 3) Terdapat pengaruh signifikan harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha sinar tailor di kota makassar.

Kata Kunci: Sinar Tailor, Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Industri kreatif di Indonesia terus menunjukkan pertumbuhan positif dan berkontribusi signifikan terhadap perekonomian nasional, dengan usaha mikro dan kecil (UMK) sebagai salah satu penggerak utamanya. Jasa jahit, meskipun sering dipandang sebagai sektor tradisional dan informal, tetap mampu bertahan dan beradaptasi terhadap perubahan zaman karena fleksibilitas layanan serta kebutuhan pasar yang berkelanjutan. Keberlangsungan jasa ini sangat dipengaruhi oleh dinamika layanan dan strategi harga yang menentukan kepuasan serta loyalitas pelanggan.

Pelanggan jasa jahit memiliki karakteristik khusus karena menuntut ketepatan ukuran, kesesuaian desain, ketepatan waktu, serta pengalaman pelayanan yang menyenangkan. Dalam konteks ini, harga dan kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam pengambilan keputusan. Harga yang kompetitif memang menarik perhatian awal, tetapi pengalaman pelayanan secara keseluruhan—seperti komunikasi, responsivitas, dan kejelasan informasi—lebih menentukan keputusan pelanggan untuk kembali.

Dalam UMKM jasa, harga tidak hanya dinilai dari nominal, tetapi dari persepsi nilai atau value for money. Pelanggan cenderung lebih menghargai harga yang adil dan transparan dibandingkan harga murah dengan kualitas dan pelayanan yang buruk. Kualitas pelayanan yang mencakup keramahan, empati, keandalan, dan kecepatan pengerjaan sering kali mampu mengompensasi harga

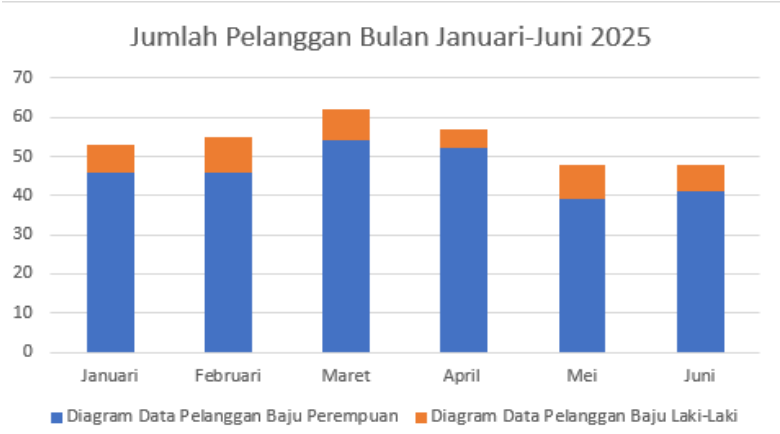
yang lebih tinggi. Namun, masih banyak usaha jasa jahit yang menghadapi keluhan terkait hasil jahitan, keterlambatan, dan ketidakjelasan harga, yang berdampak pada kepuasan dan reputasi usaha, terutama di era digital.

Kepuasan pelanggan merupakan konsep kunci dalam pemasaran jasa. Menurut Kotler & Keller dalam (Pally, 2023), kepuasan muncul ketika kinerja jasa memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Dalam jasa jahit, kepuasan tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir, tetapi juga oleh proses pelayanan dan komunikasi. Penelitian Nisa & Hasanah (2024) pada Mustami Rezki Tailor Shop menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, emosional, dan biaya berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Sementara itu, Kurniasih (2012) menemukan bahwa kepuasan memediasi pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas, yang relevan untuk diterapkan dalam konteks jasa jahit.

Meskipun demikian, kajian akademik yang secara spesifik membahas jasa jahit masih terbatas. Sebagian besar penelitian berfokus pada sektor jasa modern, sementara jasa jahit memiliki karakter personal, berbasis keterampilan, dan interaktif. Persepsi harga relatif (*value for money*) serta pelayanan interpersonal seperti empati dan komunikasi masih jarang dikaji secara mendalam. Berdasarkan kerangka *SERVQUAL* (Parasuraman et al., 1988), dimensi empati, keandalan, dan daya tanggap sangat berpengaruh terhadap persepsi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Tantangan lain datang dari layanan jahit berbasis digital yang menawarkan harga transparan, waktu pengerjaan pasti, dan kemudahan layanan. Hal ini menuntut usaha jasa jahit tradisional untuk beradaptasi melalui perbaikan strategi harga dan pelayanan (Darmawan & Nasir, 2025). Oleh karena itu, diperlukan penelitian kuantitatif yang menganalisis pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa jahit. Penelitian ini menggunakan kuesioner skala Likert berbasis *SERVQUAL* dan *Customer Satisfaction Index*, serta dianalisis dengan regresi linier berganda.

Secara teoritis, penelitian ini berkontribusi pada pengembangan manajemen pemasaran jasa UMKM berbasis keterampilan dengan mengintegrasikan *SERVQUAL* dan konsep *perceived value*. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan menjadi acuan bagi pelaku usaha jasa jahit dalam menyusun strategi harga dan peningkatan pelayanan, serta mendukung program pengembangan UMKM yang lebih berfokus pada aspek layanan dan pemasaran. Dengan demikian, penelitian ini memiliki urgensi tinggi dan relevansi kuat bagi akademisi, pelaku usaha, dan pembuat kebijakan di Indonesia.



Gambar 1. Jumlah Pelanggan Bulan Januari -Juni 2025

Berdasarkan Data diatas menunjukkan fenomena jumlah pelanggan yang memakai jasa jahit Sinar Tailor pada bulan januari-juni 2025. Adanya penurunan jumlah pelanggan pada 2 bulan terakhir yang kemungkinan berkaitan dengan harga yang diberikan tidak sesuai ekspektasi dengan hasil yang di inginkans ataupun pengalaman pelayanan yang kurang memuaskan, Oleh karena itu, penulis memilih variabel harga dan kualitas pelayanan untuk diteliti karena keduanya diduga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diketahui sejauh mana kedua faktor tersebut mempengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga hasilnya dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak usaha dalam meningkatkan kualitas layanan dan penetapan strategi harga.

Berdasarkan seluruh uraian tersebut, maka tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis secara kuantitatif pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam usaha jasa jahit Sinar Tailor. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan memperkaya literatur ilmu pemasaran jasa mikro dan menyesuaikan model SERVQUAL ke dalam konteks UMKM berbasis keterampilan. Secara praktis, hasil penelitian dapat dijadikan panduan oleh pelaku usaha dalam menyusun strategi pelayanan dan harga yang lebih efektif dan sesuai ekspektasi pasar. Penelitian ini juga berfungsi sebagai dasar perumusan kebijakan dan program pelatihan bagi sektor jasa mikro yang selama ini kurang mendapatkan perhatian dalam literatur akademik maupun agenda pembangunan ekonomi.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif metode penelitian yang sistematis, objektif, dan berbasis data numerik untuk menguji hipotesis, menjelaskan hubungan antar variabel, serta menghasilkan generalisasi dan prediksi yang dapat diuji secara statistic data yang dimasukkan ke aplikasi spss adalah data interval dengan cara data ordinal dirubah ke interval pada aplikasi excel. Menurut Kittur (2023) Penelitian analisis kuantitatif adalah penyelidikan sistematis yang mengumpulkan data terukur untuk melakukan matematika dan statistik, guna mengukur aspek seperti sikap, keyakinan, dan perilaku untuk menghasilkan kesimpulan yang menarik.(Waruwu et al., 2025)

Berdasarkan hal tersebut, penelitian kuantitatif dapat digunakan untuk mengukur Pengaruh dan Hubungan Variabel Penelitian kuantitatif memungkinkan peneliti untuk mengukur secara objektif pengaruh berbagai faktor seperti kualitas layanan, harga, inovasi, atau promosi terhadap kepuasan pelanggan, loyalitas, atau pertumbuhan usaha jasa jahit.(Ulfa, 2024).

Dengan demikian, metode kuantitatif dipilih karena mampu memberikan gambaran yang terukur, obyektif, dan dapat digeneralisasi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan usaha jasa jahit, serta mendukung pengambilan keputusan berbasis data.

Populasi adalah keseluruhan objek atau subjek yang menjadi fokus penelitian dan memiliki ciri-ciri tertentu yang ingin diketahui oleh peneliti. Dalam penelitian ini, populasinya adalah seluruh pelanggan yang menggunakan jasa jahit pada usaha "Sinar Tailor" di Kota Makassar. Berdasarkan data yang diperoleh, populasi bisa mencapai puluhan pelanggan yang aktif menggunakan jasa jahit tersebut dalam periode tertentu. (Puji Lestari & Mu'awwanah, 2025). Berdasarkan data yang didapatkan langsung selama dalam waktu 6 bulan pada bulan Januari – Juni 2025 pelanggan Sinar Tailor berjumlah sebanyak 323 Pelanggan yang pernah memakai jasa jahit.

Sampel adalah bagian dari populasi yang diambil untuk mewakili keseluruhan populasi dalam penelitian. Sampel dipilih dengan tujuan agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan ke populasi.

Dalam penelitian pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha jasa jahit, teknik pengambilan sampel yang umum digunakan. Purposive Sampling Sampel diambil berdasarkan kriteria tertentu yang ditetapkan oleh peneliti, Teknik ini dipilih karena tidak semua anggota populasi memiliki karakteristik yang sesuai dengan kebutuhan penelitian. Purposive Sampling Sampel dipilih berdasarkan kriteria tertentu, misalnya pelanggan yang telah menggunakan jasa jahit minimal dua kali agar memiliki pengalaman yang cukup untuk menilai harga dan kualitas pelayanan.(Puji Lestari & Mu'awwanah, 2025). Jumlah populasi yang teridentifikasi. Penelitian ini memiliki karakteristik, sebagai berikut.

Pelanggan memakai jasa sebanyak 2x kali. Penulis mengambil populasi sampel sesuai dengan kriteria yang telah di tetapkan pada penelitian ini sebanyak 100 Customer yang tergolong dalam pola bisnis ke pelanggan selama 6 bulan terakhir.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi dan kuesioner. Observasi dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis aktivitas, perilaku, serta proses pelayanan di usaha Sinar Tailor guna memperoleh gambaran nyata kondisi lapangan. Sementara itu, kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data primer dari pelanggan Sinar Tailor melalui daftar pertanyaan tertulis yang disusun secara terstruktur dan seragam. Penggunaan kuesioner memungkinkan pengumpulan data dari banyak responden dalam waktu relatif singkat, memberikan anonimitas, serta meningkatkan objektivitas dan kejujuran jawaban responden.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner dengan skala Likert lima poin, mulai dari Sangat Tidak Setuju (STS) hingga Sangat Setuju (SS). Kuesioner ini dirancang untuk mengukur persepsi responden terkait variabel harga, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan. Responden diminta menjawab secara jujur sesuai pengalaman pribadi, dengan jaminan bahwa seluruh data bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik.

Rancangan analisis data menggunakan metode kuantitatif asosiatif untuk menganalisis pengaruh harga dan kualitas pelayanan sebagai variabel independen terhadap kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen. Data dianalisis menggunakan software SPSS melalui beberapa tahapan, dimulai dari pengkodean data hingga analisis statistik. Uji validitas dilakukan untuk memastikan setiap item kuesioner mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat. Menurut Sugiyono (2018), instrumen dinyatakan valid apabila korelasi item dengan skor total memenuhi kriteria tertentu (r hitung > r tabel) (Hakiki & Setiana, 2023).

Selanjutnya, uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi instrumen penelitian. Instrumen dikatakan reliabel apabila mampu menghasilkan data yang konsisten ketika digunakan berulang kali dalam kondisi yang sama. Hal ini sejalan dengan pendapat Sugiyono dalam (Hakiki & Setiana, 2023) yang menyatakan bahwa instrumen reliabel akan memberikan hasil pengukuran yang sama pada objek yang sama.

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh simultan dan parsial antara variabel harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Model regresi ini bertujuan memprediksi nilai kepuasan pelanggan berdasarkan perubahan variabel independen. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t untuk mengetahui pengaruh parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen (Andi et al., 2018), serta uji F untuk menguji pengaruh simultan kedua variabel independen terhadap kepuasan pelanggan dengan tingkat signifikansi 0,05.

Sebelum analisis regresi dilakukan, uji asumsi klasik diterapkan untuk memastikan model regresi memenuhi kriteria BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*). Uji normalitas dilakukan untuk memastikan residual terdistribusi normal, baik melalui grafik maupun uji statistik seperti Kolmogorov-Smirnov. Uji heteroskedastisitas digunakan untuk memastikan varians residual bersifat konstan, yang dapat diuji menggunakan metode Glejser, Breusch-Pagan, atau scatterplot. Selain itu, uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui adanya hubungan linier yang tinggi antar variabel independen, dengan indikator nilai VIF dan Tolerance, di mana VIF > 10 atau Tolerance < 0,1 menunjukkan adanya multikolinearitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Hipotesis

Uji Parsial (Uji T)

Uji t dikenal sebagai uji Student, adalah suatu metode statistic yang digunakan untuk membandingkan rata-rata antar dua kelompok sampel atau lebih. Tujuannya adalah untuk menentikan apakah perbedaan rata-rata yang diamati antara kelompok-kelompok tersebut signifikan secara statistic atau hanya terjadi secara kebetulan akibat variasi acak dalam sampel-sampel tersebut. Perumusan hipotesis adalah :

1) Jika Thitung ≤ Tabel, atau sig ≥0,05 maka H0 diterima dan H1 ditolak
2) Jika Thitung > Tabel, atau sig <0,05, maka H0 ditolak dan H1 diterima
    1. Pengaruh harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha Sinar Tailor di Kota Makassar

        Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Pelanggan pada usaha Sinar Tailor di kota Makassar Nilai t hitung = 6,953, dengan p=0,000 menunjukkan bahwa p<0,05 maka H0 ditolak dan H1 diterima. Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha sinar tailor di kota makassar. (Diterima).
    2. Pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha Sinar Tailor di Kota Makassar.

Kualitas layanan berpeengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha sinar tailor di kota makassar Nilai t hitung = 7,747, dengan p=0,000 menunjukkan bahwa p<0,05 maka H0 ditolak dan H2 diterima. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha sinar tailor di kota makassar. (Diterima).

Uji Simultan

Tabel 1. Hasil Uji F

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1986.750	2	993.375	62.407	.000[b]
	Residual	1544.010	97	15.918		
	Total	3530.760	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

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

Sumber: Pengolahan Data SPSS 2025

Berdasarkan hasil uji f pada tabel 1, didapatkan nilai F sebesar 62,407 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Hal tersebut berarti nilai F hitung 62,407> F tabel 3,09 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05, maka hipotesis diterima sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel harga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada konsumen Sinar Tailor di Kota Makassar.

Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi ($R2$) dilakukan untuk mengetahui seberapa besar variabel independent mampu mnejelaskan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi $R2$ berkisar antara 0 dan 1 ($0 < R2 < 1$) (Risal, 2025).

Tabel 2. Hasil Uji koefisien determinasi ($R2$)

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.750[a]	.563	.554	3.990	1.846

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

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Pengolahan Data SPSS 2025

Berdasarkan tabel diatas, di dapat nilai R sebesar 0,750, yang menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara variabel independent (Harga dan Kualitas Pelayanan) terhadap variabel dependent (Kepuasan Pelanggan). Nilai R Square sebesar 0,563 (56%) Nilai tersebut mengindikasikan bahwa sebesar 56% yang merupakan variabel Kepuasan Pelanggan (Y) jika dipengaruhi oleh variabel Harga (X1) dan Kepuasan Pelanggan (X2). Sedangkan sisanya sebesar 44% dipengaruhi oleh variabel lain yang yang tidak terdapat pada penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada usaha Sinar Tailor di Kota Makassar

Hasil analisis ini didapatkan oleh peneliti dari penyebaran kuisioner kepada 100 konsumen Sinar Tailor di Kota Makassar, yang kemudian data sampel tersebut diuji melalui pengolahan data menggunakan program SPSS. Harga berpeengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada sinar tailor di kota makassar Nilai t hitung = 6,953, dengan p=0,000 menunjukkan bahwa p<0,05 maka H0 ditolak dan H1 diterima. Harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas customer pada sinar tailor di kota makassar. (Diterima).

Hasil ini menunjukkan bahwa harga Hal tersebut sejalan dengan teori Kotler dan Keller dalam (Musyaffa & Ngatno, 2019) harga mempengaruhi kepuasan pelanggan melalui persepsi konsumen terhadap nilai yang mereka terima dibandingkan dengan harga yang harus dibayar.

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti dapat di lapangan bahwa indikator Kesesuaian Harga, Transparansi Harga dan Kompetitif Harga sangat berperan positif dalam menciptakan kepuasan

pelanggan sinar tailor. Hal ini dapat dilihat dengan validnya seluruh butiran pernyataan yang telah disajikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha jasa jahit Sinar Tailor. Temuan ini mengindikasikan bahwa penetapan harga yang dilakukan oleh Sinar Tailor mampu memenuhi harapan pelanggan dan dinilai sesuai dengan manfaat serta kualitas jasa jahit yang diberikan.

Pengaruh signifikan harga terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa pelanggan Sinar Tailor cenderung mempertimbangkan kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dengan hasil jahitan yang diterima. Harga yang terjangkau, transparan, dan Sebanding dengan kualitas jahitan, presisi waktu pengerjaan, serta kerapihan hasil menjadi faktor utama yang membentuk kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa memperoleh nilai yang adil (value for money) dari jasa yang ditawarkan.

Selain itu, hasil penelitian ini menegaskan bahwa harga memiliki peran strategis dalam industri jasa jahit yang bersifat kompetitif. Pelanggan memiliki banyak alternatif usaha jahit lain, sehingga harga menjadi pertimbangan penting dalam keputusan penggunaan jasa. Apabila harga yang ditetapkan sesuai dengan kualitas pelayanan, maka pelanggan cenderung merasa puas dan bersedia melakukan penggunaan jasa secara berulang.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian (Izzah & Junaedi, 2025) yang menyatakan bahwa harga merupakan elemen bauran pemasaran yang secara langsung mempengaruhi persepsi dan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, Sinar Tailor perlu mempertahankan kebijakan harga yang kompetitif dan sesuai dengan kualitas layanan agar kepuasan pelanggan tetap terjaga dan loyalitas pelanggan dapat ditingkatkan.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sinar tailor di Kota Makassar

Hasil analisis ini didapatkan oleh peneliti dari penyebaran kuisioner kepada 100 konsumen Sinar Tailor di Kota Makassar, yang kemudian data sampel tersebut diuji melalui pengolahan data menggunakan program SPSS. Kualitas pelayanan berpeengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada sinar tailor di kota makassar Nilai t hitung = 7,747, dengan p=0,000 menunjukkan bahwa p<0,05 maka H0 ditolak dan H1 diterima. Harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas customer pada sinar tailor di kota makassar. (Diterima)

Hasil ini menunjukkan bahwa hal ini sejalan dengan Teori menurut Kotler dan Armstrong dalam (Indrasari, 2019) yang mengatakan kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan secara langsung maupun tidak langsung.

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti dapat di lapangan bahwa indikator Bukti Fisik (Tangible), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance) dan Empati (Empathy) sangat berperan positif dalam menciptakan kepuasan pelanggan sinar tailor. Hal ini dapat dilihat dengan validnya seluruh butiran pernyataan yang telah disajikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha jasa jahit Sinar Tailor. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan yang dirasakan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan usaha jasa jahit dalam memenuhi harapan pelanggan.

Kualitas pada Sinar Tailor tercermin melalui beberapa aspek penting, seperti kinerja dalam menyelesaikan pesanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan, ketelitian pelayanan dalam proses penjahitan, serta kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. Ketepatan ukuran, kerapihan jahitan, dan kesesuaian model dengan permintaan pelanggan menjadi indikator pelayanan yang sangat diperhatikan. Pelanggan yang menerima pelayanan sesuai dengan harapan cenderung merasa puas dan memiliki pengalaman positif terhadap jasa yang digunakan.

Selain itu, aspek daya tanggap (daya tanggap) juga memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Karyawan yang cepat menanggapi pertanyaan, permintaan revisi, maupun keluhan pelanggan dapat memberikan rasa dihargai dan diperhatikan. Pelayanan yang sigap dan solutif mampu meminimalkan ketidakpuasan serta meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap

Sinar Tailor. Hal ini menunjukkan bahwa interaksi langsung antara penyedia jasa dan pelanggan menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan.

Aspek jaminan (assurance) dan empati (empathy) juga turut berkontribusi dalam membentuk persepsi kualitas pelayanan. Sikap ramah, sopan, dan profesional dari karyawan memberikan rasa aman dan nyaman bagi pelanggan selama proses pelayanan berlangsung. Kemampuan karyawan dalam memberikan saran terkait bahan, model, maupun teknik jahit yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan menunjukkan adanya empati dan perhatian terhadap kepuasan pelanggan. Pelayanan yang bersifat personal ini menjadi nilai tambah bagi Sinar Tailor dalam menghadapi persaingan usaha jasa jahit.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang di lakukan (Fauza et al., 2025) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan penentu utama kepuasan pelanggan. Apabila pelayanan yang diberikan mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan, maka tingkat kepuasan akan meningkat secara signifikan. Temuan ini juga mendukung hasil penelitian terdahulu yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada berbagai jenis usaha jasa.

Dalam konteks persaingan usaha jasa jahit yang semakin ketat, kualitas pelayanan menjadi keunggulan kompetitif yang sulit dikalahkan oleh pesaing. Pelanggan yang merasa puas tidak hanya cenderung melakukan pembelian ulang, tetapi juga berpotensi merekomendasikan Sinar Tailor kepada orang lain. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya berdampak pada kepuasan pelanggan, tetapi juga pada keberlangsungan dan perkembangan usaha dalam jangka panjang.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, Sinar Tailor perlu terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang telah diberikan. Upaya yang dapat dilakukan antara lain dengan menjaga konsistensi hasil jahitan, meningkatkan keterampilan karyawan, memperhatikan ketepatan waktu pengerjaan, serta membangun komunikasi yang baik dengan pelanggan. Dengan kualitas pelayanan yang optimal diharapkan kepuasan pelanggan dapat terus meningkat dan loyalitas pelanggan dapat terjaga.

Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha sinar tailor di Kota Makassar

Hasil analisis ini didapatkan oleh peneliti dari penyebaran kuisioner kepada 100 konsum Sinar Tailor di Kota Makassar, yang kemudian data sampel tersebut diuji melalui pengolahan data menggunakan program SPSS. Pada Berdasarkan hasil uji f didapatkan nilai f sebesar 62,407 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Hal tersebut berarti nilai F hitung 62,407 > F tabel 3,09 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05, maka dinyatakan bahwa variabel harga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada konsumen sinar tailor di Kota Makassar, artinya dengan menerapkan strategi harga secara efektif dan kualitas pelayanan yang baik mampu memengaruhi kepuasan pelanggan di Sinar Tailor. Dalam hal ini juga menegaskan bahwa pentingnya kedua faktor tersebut dalam upaya peningkatan kepuasan pelanggan di pasar indsutri fashion yang kompetitif.

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan, maka dapat menjawab rumusan masalah dan menjawab hipotesis yang ketiga yaitu "Apakah harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha Sinar Tailor" bahwa harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pada konsumen Sinar tailor di Kota Makassar (hipotesis diterima).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel harga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha jasa jahit Sinar Tailor. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor saja, melainkan merupakan hasil dari kombinasi antara penetapan harga yang sesuai dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Pengaruh simultan antara harga dan kualitas pelayanan menunjukkan bahwa pelanggan Sinar Tailor melakukan evaluasi secara menyeluruh terhadap nilai jasa yang diterima. Harga yang terjangkau dan kompetitif akan memberikan kepuasan apabila diperoleh dengan kualitas pelayanan yang baik, seperti ketepatan waktu penyelesaian jahitan, kerapihan hasil, serta sikap ramah dan

karyawan profesional. Sebaliknya, kualitas pelayanan yang tinggi akan lebih bermakna bagi pelanggan apabila didukung oleh harga yang dinilai wajar dan sebanding dengan manfaat yang diperoleh.

Hasil penelitian ini menegaskan bahwa harga dan kualitas pelayanan saling melengkapi dalam membentuk persepsi kepuasan pelanggan. Harga berperan sebagai pertimbangan awal pelanggan dalam memilih jasa jahit, sedangkan kualitas pelayanan berperan dalam memastikan kepuasan setelah jasa tersebut digunakan. Apabila kedua variabel ini dikelola dengan baik secara bersamaan, maka tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat secara signifikan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Izzah & Junaedi, 2025) kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh nilai persepsi, yaitu perbandingan antara manfaat yang dirasakan dengan biaya yang dikeluarkan. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan merepresentasikan manfaat yang diterima pelanggan, sementara harga merepresentasikan pengorbanan yang harus dikeluarkan. Keseimbangan antara kedua faktor tersebut akan menghasilkan tingkat kepuasan pelanggan yang optimal.

Dalam persaingan usaha jasa jahit yang semakin ketat, kemampuan Sinar Tailor dalam menetapkan harga yang sesuai dan memberikan kualitas pelayanan yang konsisten menjadi strategi penting untuk mempertahankan pelanggan. Pelanggan yang merasa puas tidak hanya cenderung melakukan penggunaan jasa secara berulang, tetapi juga berpotensi merekomendasikan Sinar Tailor kepada pihak lain. Dengan demikian, pengelolaan harga dan peningkatan kualitas pelayanan secara simultan merupakan kunci dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan keberlangsungan usaha.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha Sinar Tailor di Kota Makassar. Selain itu, kualitas pelayanan juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yang menunjukkan bahwa aspek pelayanan memegang peranan penting dalam membentuk persepsi dan pengalaman pelanggan. Secara simultan, harga dan kualitas pelayanan bersama-sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha Sinar Tailor di Kota Makassar, sehingga kedua variabel tersebut merupakan faktor utama yang perlu diperhatikan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan.

REFERENSI

Agustini, P. D., Mukhirah, & Fitriana. (2021). Analisis Model Pelaksanaan Usaha Menjahit (Studi Komparasi Alumni Tata Busana FKIP USK dan Alumni Lembaga Kursis Pelatihan Tata Busana di Banda Aceh). November, 69–79.

Amanda, S., & Fadli, M. (2025). Pengaruh Emosional , Kualitas Produk , dan Harga pada Kepuasan Konsumen Pada Toko PM Collection Pekanbaru. 7(2). https://doi.org/10.32877/ef.v7i2.2430

Andi, S., Jam'an, & Alamsyah. (2018). Pengaruh Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada SNVT Pelaksanaan Jaringan Pemanfaatan Air Pompengan Jeneberang Sul-Sel. 1(2).

Basar, K., Zulher, & Azhari. (2021). the Influence of Prices, Products and Distribution on Rubber Vinnegar Purchase Decisions At Ud. Bulan Bintang Ranah Air Tiris Village. Jurnal Riset Manajemen Indonesia, 3(1), 137–148. https://doi.org/10.55768/jrmi.v3i1.74

Darmawan, Z. W., & Nasir, M. (2025). Perangkat Lunak Layanan Konsultasi Dan Pemesanan Online Jasa Jahit. 8(2), 294–303.

Dekanawati, V., Astriawati, N., Setiyantara, Y., Subekti, J., & Kirana, A. F. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Diklat Kepabeanan Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan. Jurnal Sains Dan Teknologi Maritim, 23(2), 159–176. https://doi.org/10.33556/jstm.v23i2.344

Effendi, Z. R., Sentosa, E., & Nursina. (2022). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Seikou Coffee Depok. Ikraith-Ekonomika, 5(1), 31–38.

Fauza, M. A., Meutia, R., & Safrizal. (2025). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Roti Aroma di Kota Langsa. Majalah Ilmiah Widyacakra, 14(1), 44–56. https://doi.org/10.56915/miw.v6i1.138

Febrianti, S. V. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Unit Layanan Rawat Jalan Kesehatan Jiwa Di Puskesmas Kabupaten Situbondo. Jurnal STIE Mitra Indonesia, 69–83.

Firdausan, A., Suhaety, Y., & Syafruddin. (2025). Pengaruh Kualitas Informasi Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Minat Beli Produk Fashion Secara Online Melalui Facebook dinamika dunia bisnis , khususnya dalam mengubah pola konsumsi masyarakat modern . yang sangat cepat . Berdasarkan data yang dirilis ole. September.

Hakiki, R., & Setiana, A. R. (2023). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat (UPTD PUSKESMAS) Pagerageung Kabupaten Tasikmalaya. 2(8), 610–617.

Hayati, S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Nilai Pelanggan dan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Service (Studi Kasus Pada Bengkel Seruyan Motor). Jurnal Terapan Manajemen Dan Bisnis, 2(2), 68– 82.

Indrasari, M. (2019). Pemasaran & Kepuasan Pelanggan.

Izzah, N., & Junaedi, D. (2025). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Majalah Bisnis & IPTEK, 14(2), 94–101. https://doi.org/10.55208/bistek.v14i2.233

Jufri, M., Tripana, H., Syam, A., Asmayanti, A., & Sudarmi, S. (2024). Marketing Strategy of Banana Business in Pangkajene and Islands Regency. Jurnal Ekonomi Kreatif Dan Manajemen Bisnis Digital, 2(3), 270–278. https://doi.org/10.55047/jekombital.v2i3.586

Kurniasih, I. D. (2012). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan (Studi Pada Bengkel Ahass 0002-Astra Motor Siliwangi Semarang). Jurnal Administrasi Bisnis, 1(1), 34– 45.

Maharani Ikaningtyas, Syafa Gading Adhip Arafa, Ajeng Suta Mayangsari, Fitria Ayu Kartika D, Luthfi Nurul Mubayyinah, Ahmad Harris Akbar, & Santika Purwaty Ningsih. (2025). Pengaruh Strategi Pemasaran Digital, Kualitas Produk dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Produk Aksesoris Manik-Manik. Journal of Administrative and Social Science, 6(1), 182–193. https://doi.org/10.55606/jass.v6i1.2108

Megawati, Y. (2006). Kualitas Pelayanan Terkait Dengan Kepuasan Konsumen Dalam Industri Jasa. Business Management Journal, 2(2), 1–11. https://doi.org/10.30813/bmj.v2i2.589

Meilani, P., Ginting, B., Nopinda, C., Sitepu, B., & Maria, V. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Sofi Jahit Dan Bordir Kwala Bekala Medan. 4, 1–10.

Meillid, H. P., & Marwansyah, S. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Layanan Transportasi Online Gojek Di Jakarta Utara. 2(1), 220–227.

Mita, R. (2023). S-(2023) Pengaruh Pengalaman Pelanggan dan Kenyamanan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Perspektif Etika Bisnis Islam oleh Razi Jaya Mita. Pengaruh Pengalaman Pelanggan Dan Kenyamanan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Perspektif Etika Bisnis Islam.

Mulyani, S. R. (2021). Metodologi Penelitian. In Sustainability (Switzerland) (Vol. 11, Issue 1). http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI

Murtiningsih, E., Susanti, R., & Indriastuti, D. R. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. 20(1), 34–43.

Musyaffa, N., & Ngatno. (2019). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Pada Penumpang Kereta Api Kelas Eksekutif Argo Sindoro Pt. Kai Daop Iv Semarang). Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, 8(4), 1– 10.

Nadrah, S. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Jahit Tempahan Silvia Tailor Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah. Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, 5(1), 30–45.

Nilsson, A., & Robinson, D. T. (2017). What Is The Business Of Businee? 1–23. Nisa, Z., & Hasanah, N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

Konsumen Pada " Mustami Rezki Tailor Shop " Di Sungai Malang Kecamatan Amuntai Tengah. Jurnal Administrasi Bisnis, 1(1), 90–96. https://ejurnal.stiaamuntai.ac.id/index.php/JAB/article/view/533/451

Noor, J., Zakaria, H. R., & Rahmani, G. (2020). Kewirausahaan: Manajemen Wirausaha Bisnis Kecil. In Salemba Empat. https://books.google.co.id/books?id=TUIqEAAAQBAJ&newbks=1&newbks_redir=0&printsec=frontcover&pg=PA5&dq=kewirausahaan+adalah&hl=en&redir_esc=y#v=onepage&q=kewirausahaan adalah&f=false

Oktavianus, L., & Megawati. (2022). Pengaruh Kualitas Produk , Harga , Kualitas Pelayanan Dan Customer Value Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Springbed Procella Di Palembang. Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis Universitas Multi Data Palembang, 11(2), 388–396.

Pally, N. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Jawa Indah Kalabahi Kabupaten Alor. Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, Oktober, 2023(20), 537– 552. https://doi.org/10.5281/zenodo.8429948

Pangesti, E. N., Resmi, S., & Utami, A. M. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Gunungkidul. Cakrawangsa Bisnis: Jurnal Ilmiah Mahasiswa, 5(1), 16. https://doi.org/10.35917/cb.v5i1.481

Parasuraman, A., Details, P. author, & ; Zeithaml, Valarie A; Berry, L. L. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perc - ProQuest. Journalof Retailing, 9(10), 1–13. https://www.proquest.com/openview/7d007e04d78261295e5524f15bef6837

Pasaribu, S. S. M., & Hidayat, A. M. (2023). Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhahap Keputusan Pembelian Chatime Dan Koi The di Kota Bandung. Jurnal Administrasi Bisnis, 13(2), 121–129. https://doi.org/10.35797/jab.13.2.121-129

Puji Lestari, D., & Mu'awwanah, U. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan , Harga dan Efisiensi Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Jahit. 6(4), 531–539. https://doi.org/10.47065/ekuitas.v6i4.7204

Putro, H. P. N., Rusmaniah, R., Mutiani, M., Abbas, E. W., Jumriani, J., & Ilhami,

M. R. (2022). Social Capital of Micro, Small and Medium Enterprises in Kampung Purun for Improving Entrepreneurship Education. AL-ISHLAH: Jurnal Pendidikan, 14(2), 1669–1680. https://doi.org/10.35445/alishlah.v14i2.1909

Risal, A. D. R. (2025). Pengaruh Social Media Marketing Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Konsumen Glowderm House Of Beauty Di Kota Makassar.

Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Amsir Management Journal, 1(1), 46–58. https://doi.org/10.56341/amj.v1i1.202

Sartika, D. P., Aqmala, D., Setiawan, A., Imam, J., No, B., Kidul, P., Tengah, K. S., Semarang, K., & Tengah, J. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan , Citra Merek , Kewajaran Harga terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Toko Dokter Komputer. 5(1), 332–343.

Setiani, T., & Accacia Qonita Andini, R. (2023). Pengaruh Rasio Solvabilitas dan Rasio Aktivitas Perusahaan Terhadap Rasio Profitabilitas Perusahaan Pada Subsektor Makanan dan Minuman yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2020-2023. Jurnal Akuntansi, 18(02), 68–81. https://doi.org/10.58457/akuntansi.v18i02.3448

Silalahi, R. M. M., & Hartati, R. (2022). Pengaruh Gaya Hidup, Harga, dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Sepatu Converse" (Kasus pada Mahasiswa YKPN Yogyakarta).

Cakrawangsa Bisnis: Jurnal Ilmiah Mahasiswa, 2(2), 139. https://doi.org/10.35917/cb.v2i2.261

Sinollah, & Masruro, 2019. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual - Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen). Jurnal Dialektika, 4(1), 45–64.

Suyono, Halim, M. P., Mukhsin, & Akri, P. (2019). Analysis Of The Effect Of Service Quality, Product Quality, and Price On Costumer Satisfaction At McDonald's Pekanbaru. Jurnal Akuntansi Dan Bisnis, 4(1), 70–84.

Tahir, S. (2023). Pengaruh Pembelajaran Kewirausahaan, Pengetahuan Kewirausahaan, Pengalaman Praktek Kerja Industri, Dan Lingkungan Keluarga Terhadap Minar Berwirausaha Dengan Efikasi Diri Sebagai Variabel Intervening Pada Siswa Smk Negeri Di Kota Makassar. 215–232.

Tjiptono, F. (2017). Kewirausahaan, Kinerja Keuangan, Dan Kelanggengan Bisnis.

JurnalManajemen Indonesia, 15(1), 17. https://doi.org/10.25124/jmi.v15i1.389

Ulfa, M. (2024). Pengaruh Usaha Penjahit Pakaian, Inovasi Dan Kreativitas Dalam Meningkatkan Pendapatan Keluarga Di Desa Mandung Kecamatan Kokop. 10(6), 44–52. https://jipp.unram.ac.id/index.php/jipp/article/view/3057

Vianda, S., & Fadli, M. (2025). Pengaruh Store Atmosphere, Variasi Menu dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Kromatik Koffie Pekanbaru. RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 4(2), 3057– 3062. https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.973

Wahyono, F. N., & Saputra, R. A. (2023). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warbon Kopi. Jurnal Kewirausahaan, Akuntansi Dan Manajemen Tri Bisnis, 5(2), 270–281. https://doi.org/10.59806/tribisnis.v5i2.306

Waruwu, M., Pu`at, S. N., Utami, P. R., Yanti, E., & Rusydiana, M. (2025). Metode Penelitian Kuantitatif: Konsep, Jenis, Tahapan dan Kelebihan. Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan, 10(1), 917–932. https://doi.org/10.29303/jipp.v10i1.3057

Xia, L., Monroe, K. B., & Cox, J. L. (2004). The price is unfair! A conceptual framework of price fairness perceptions. Journal of Marketing, 68(4), 1–15. https://doi.org/10.1509/jmkg.68.4.1.42733

Zega, D., & Widodo, S. (2024). https://sociora.lkd-pm.com/index.php/Sociora Vol Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada GOR Saratoga, Pamulang, Kota Tangerang Selatan. 1(1), 39–48. https://doi.org/10.33753/sociora.v1i1.5