

# Pengaruh Disiplin Kerja Dan Komitmen Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada PT. Payung Pusaka Mandiri Kediri

Uswatun Khasanah<sup>1</sup>, Enni Sustiyatik<sup>2</sup>, Djunaedi<sup>3</sup>, Sasi Utami<sup>4</sup>

Universitas Kadiri <sup>1</sup>[uswatunkha74@gmail.com](mailto:uswatunkha74@gmail.com)

<sup>2</sup>[enni\\_sustiyatik@unik-kediri.ac.id](mailto:enni_sustiyatik@unik-kediri.ac.id)

<sup>3</sup>[djunaedi@unik-kediri.ac.id](mailto:djunaedi@unik-kediri.ac.id)

<sup>4</sup>[sasi@uni-kediri.ac.id](mailto:sasi@uni-kediri.ac.id)

**Abstrak**— This study seeks to examine the concurrent impact of work discipline and work commitment on employee performance at PT. Umbrella Pusaka Mandiri Kediri. The research approach used is quantitative, as it involves numerical data that is examined using statistical procedures based on concrete, objective, quantifiable, rational, and systematic scientific concepts. The population under investigation consists of all employees of PT. Umbrella Pusaka Mandiri Kediri, amounting to a total of 340 individuals. A sample of 77 respondents was chosen using the Slovin technique. Data gathering methods encompass the practices of observation, recordkeeping, and questionnaires. The data analysis techniques utilized included descriptive percentage analysis, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, simultaneous significance test (F-test), partial significance test (t-test), and the coefficient of determination ( $R^2$ ). The findings of this investigation can be succinctly described as follows: (1) The level of work discipline has a limited impact on the performance of employees at PT. Umbrella Pusaka Mandiri Kediri. (2) The level of dedication to work has a limited impact on the performance of employees at PT. Umbrella Pusaka Mandiri Kediri. The study found that work discipline and work dedication had a combined impact of 65% on employee performance at PT. Umbrella Pusaka Mandiri Kediri. The remaining 35% of employee performance is influenced by other factors that were not addressed in this study.

**Keywords:** Work Discipline, Work Commitment, Employee Performance

## 1. PENDAHULUAN

Sebuah organisasi tidak boleh mengabaikan pengelolaan sumber daya manusia untuk mencapai kesuksesan. Untuk mencapai kinerja yang diharapkan, organisasi harus terus mengelola sumber daya manusianya. Perusahaan harus menerapkan manajemen sumber daya manusia yang efektif agar mereka dapat merekrut, mengembangkan, membina, mengevaluasi, dan mensejahterakan karyawan dengan jumlah dan kualitas yang sesuai agar mereka dapat memberikan layanan, perlindungan, dan kesejahteraan yang optimal kepada masyarakat. Penting untuk memahami peran strategis sumber daya manusia dalam mencapai tujuan organisasi serta memanfaatkan berbagai fungsi dan aktivitas karyawan untuk memastikan bahwa sumber daya manusia dikembangkan dengan bijaksana dan efektif untuk kepentingan individu, organisasi, dan masyarakat secara keseluruhan.

Untuk meningkatkan kemampuan organisasi, adalah penting untuk berusaha untuk memperbaiki perilaku manusia, terutama dalam pemerintahan daerah. Perilaku manusia merupakan sumber daya penting dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintah agar dapat dilakukan dengan efektif, efisien, dan produktif. Orang-orang yang bekerja untuk suatu perusahaan disebut sumber daya manusia; mereka juga disebut personel, tenaga kerja, karyawan, atau potensi manusiawi. Sumber daya manusia adalah kunci keberhasilan dan pertumbuhan organisasi.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana disiplin kerja, komitmen kerja, dan lingkungan kerja mempengaruhi kinerja karyawan karena kinerja karyawan dianggap sebagai faktor penting dalam kesuksesan sebuah perusahaan atau institusi. Disiplin kerja adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Meskipun kemajuan teknologi dan mesin, sumber daya manusia (SDM) masih sangat penting untuk operasi bisnis. Orang-orang sangat penting bagi peralatan canggih yang digunakan perusahaan (Simamora, 2021).

Sumber daya manusia dalam suatu unit kerja, seperti departemen atau lembaga, adalah tenaga kerja, pegawai, atau karyawan. Sumber daya manusia ini sangat penting untuk keberhasilan lembaga atau departemen tersebut. Meskipun suatu organisasi memiliki banyak fasilitas canggih, kemajuan dan perkembangan akan sulit dicapai jika organisasi tidak memiliki sumber daya manusia yang berkualitas. Selain hal-hal lain, budaya organisasi dapat membantu karyawan mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, komitmen kerja penting. Untuk mencapai komitmen ini, anggota

organisasi harus menjalankan hak dan kewajiban mereka sesuai dengan tugas dan fungsi mereka masing-masing. Ketika orang bekerja sama untuk mencapai tujuan organisasi, mereka yang memiliki kredibilitas tinggi menunjukkan kemampuan mereka untuk mencapai komitmen. Suatu organisasi hanya dapat bertahan jika memiliki komitmen yang tinggi.

Hasil kerja seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya didasarkan pada kemampuan, pengalaman, dan kesungguhan (Hasibuan, 2018). Kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dicapai oleh seorang karyawan saat melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya sesuai dengan tanggung jawabnya disebut prestasi kerja (Mangkunegara, 2021). Prestasi kerja karyawan mempengaruhi kemajuan perusahaan, dan penurunan prestasi kerja karyawan berdampak pada pendapatan perusahaan. Prestasi kerja didukung oleh disiplin dan komitmen karena perilaku kerja yang dimotivasi melalui sistem pelatihan dan pemberian pengalaman kerja yang adil bagi karyawan (Wahyu Riandani, 2018). Salah satu cara untuk mengukur tingkat disiplin setiap pekerja di tempat kerja adalah dengan melihat seberapa baik mereka melakukan pekerjaan mereka. Secara umum, tingkat disiplin yang tinggi akan menghasilkan kinerja yang lebih baik.

Menurut Hani Handoko (2019), tindakan manajemen untuk memenuhi persyaratan organisasi dikenal sebagai disiplin kerja. Untuk memenuhi harapan di tempat kerja, setiap karyawan harus memiliki kesadaran dalam diri mereka sendiri tentang disiplin kerja.

Salah satu faktor yang mempengaruhi disiplin kerja adalah hubungan kerja yang erat dan saling mendukung antara karyawan dan pimpinan mereka. Hubungan ini akan secara positif mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, yang akan menghasilkan peningkatan kinerja. Menurut Hasibuan (2018), hal-hal ini diharapkan dapat meningkatkan layanan dan nilai yang ditawarkan oleh perusahaan. Komitmen organisasi juga merupakan faktor yang memengaruhi bagaimana karyawan bertindak. Berdasarkan keyakinan terhadap prinsip dan prinsip organisasi, keinginan untuk mencapai tujuan organisasi, dan keinginan untuk tetap menjadi anggota, seseorang ditunjukkan dengan komitmen organisasi. Akibatnya, pegawai akan merasa dimiliki oleh organisasi karena komitmennya.

Salah satu cara untuk meningkatkan kedisiplinan di tempat kerja, terutama di PT. Payung Pusaka Mandiri Kediri, adalah dengan melakukan segala upaya yang mungkin untuk mencapai hasil maksimal. 25 persen kedisiplinan dan 75 persen prestasi kerja merupakan komponen penilaian kinerja karyawan. Tujuan penelitian ini, "Pengaruh Disiplin Kerja dan Komitmen Kerja terhadap Prestasi Kerja Karyawan (Studi pada PT. Payung Pusaka Mandiri Kediri)," adalah untuk mengetahui bagaimana hal-hal ini memengaruhi kinerja karyawan.

### 3. METODE PENELITIAN

Metode kuantitatif digunakan dalam penelitian ini untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang subjek yang dibahas. Peneliti menggunakan tes, kuesioner, dan wawancara terstruktur untuk mengumpulkan data.

Data dari Indo Futsal Kediri pada bulan Juni menunjukkan bahwa ada 960 orang yang datang. Sampel penelitian terdiri dari seratus orang yang dipilih dari daerah Kediri dari jumlah tersebut. Metode pengambilan sampel acak sederhana digunakan dengan asumsi bahwa ada sekitar 15 orang per permainan.

Kualitas layanan, fasilitas, harga, lokasi, dan kepuasan pelanggan adalah topik utama penelitian ini. Peneliti menggunakan observasi, kuesioner, dokumentasi, dan studi pustaka untuk mengumpulkan data. Alat penelitian diuji untuk memastikan bahwa hasilnya akurat. Berbagai teknik digunakan untuk menganalisis data. Ini termasuk analisis regresi linier berganda, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji koefisien determinasi ( $R^2$ ), dan uji t (untuk melihat pengaruh variabel secara individu) dan F (untuk melihat pengaruh variabel secara bersamaan).

### 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X1)

Tabel 1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan

Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
X1.1	0,582	0,164	Valid
X1.2	0,708	0,164	Valid
X1.3	0,776	0,164	Valid
X1.4	0,607	0,164	Valid
X1.5	0,513	0,164	Valid

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2023

Karena fakta bahwa nilai R hitung lebih besar daripada nilai R tabel (0,164), semua pernyataan yang berkaitan dengan variabel kualitas layanan (X1) dinyatakan valid. Ini menunjukkan bahwa data kuesioner yang berkaitan dengan variabel ini dapat diandalkan untuk penelitian.

#### Uji Validitas Variabel Fasilitas (X2)

**Tabel 2 Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas**

Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
X2.1	0,641	0,164	Valid
X2.2	0,734	0,164	Valid
X2.3	0,786	0,164	Valid
X2.4	0,718	0,164	Valid
X2.5	0,726	0,164	Valid
X2.6	0,586	0,164	Valid

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2023

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas (X2). Karena nilai R hitung melebihi nilai R tabel (0,164), semua pernyataan tentang variabel fasilitas (X2) juga valid. Akibatnya, informasi ini juga dapat diandalkan.

#### Uji Validitas Variabel Harga (X3)

**Tabel 3 Hasil Uji Validitas Variabel Harga**

Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
X3.1	0,861	0,164	Valid
X3.2	0,709	0,164	Valid
X3.3	0,848	0,164	Valid
X3.4	0,795	0,164	Valid

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2023

Tabel 3 menunjukkan hasil dari uji validitas variabel harga (X3). Karena nilai R hitung lebih besar daripada R tabel (0,164), semua pernyataan tentang variabel harga (X3) dianggap valid. Selain itu, data ini sah untuk digunakan dalam penelitian.

#### Uji Validitas Variabel Lokasi (X4)

**Tabel 4 Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi**

Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
X4.1	0,721	0,164	Valid
X4.2	0,680	0,164	Valid
X4.3	0,599	0,164	Valid
X4.4	0,700	0,164	Valid
X4.5	0,695	0,164	Valid
X4.6	0,629	0,164	Valid
X4.7	0,626	0,164	Valid
X4.8	0,743	0,164	Valid

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2023

Tabel 4 menunjukkan hasil uji validitas variabel lokasi (X4). Karena nilai R hitung lebih besar daripada R tabel (0,164), semua pernyataan yang berkaitan dengan variabel lokasi (X4) juga valid. Oleh karena itu, informasi ini dapat diandalkan.

**Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)****Tabel 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen**

Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
Y.1	0,821	0,164	Valid
Y.2	0,829	0,164	Valid
Y.3	0,797	0,164	Valid
Y.4	0,669	0,164	Valid

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2023

Setiap pernyataan tentang kepuasan konsumen (Y) juga valid, karena nilai R hitung lebih besar daripada R tabel (0,164). Data ini dapat digunakan untuk penelitian.

**Uji Reliabilitas****Tabel 6 Hasil Uji Reliabilitas**

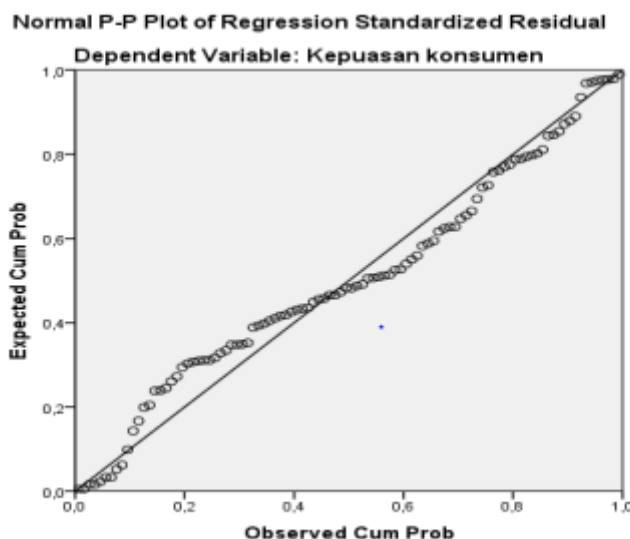
Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
Kualitas Layanan (X <sub>1</sub> )	0,641	0,6	Reliabel
Fasilitas (X <sub>2</sub> )	0,791	0,6	Reliabel
Harga (X <sub>3</sub> )	0,817	0,6	Reliabel
Lokasi (X <sub>4</sub> )	0,828	0,6	Reliabel
Kepuasan Konsumen (Y)	0,777	0,6	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2023

Kriteria alfa Cronbach untuk Keterangan Kualitas Layanan (X<sub>1</sub>) adalah 0,641, yang merupakan nilai relatif; Fasilitas (X<sub>2</sub>) adalah 0,791, yang merupakan nilai relatif; Harga (X<sub>3</sub>) adalah 0,817, yang merupakan nilai relatif; Lokasi (X<sub>4</sub>) adalah 0,828, yang merupakan nilai relatif; Kepuasan Konsumen (Y) adalah 0,777, yang merupakan nilai relatif.

**Uji Normalitas**

Metode Plot Normal P-P Regression Standardized Residual digunakan untuk mengevaluasi distribusi normal data.

**Gambar 1 Uji Normalitas P-Plot**

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2023

Gambar menunjukkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas karena titik data tidak menyebar jauh dari garis diagonal. Ada juga uji Kolmogorov-Smirnov. Residual dianggap normal dalam kasus di mana nilai p lebih besar dari 0,05. Hasil dari uji Kolmogorov-Smirnov satu sampel dapat dilihat di Tabel 7, yang menunjukkan hasilnya.

**Tabel 7 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test****One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,51575772
Most Extreme Differences	Absolute	,101
	Positive	,072
	Negative	-,101
Test Statistic		,101
Asymp. Sig. (2-tailed)		,014 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2023  
 memiliki nilai signifikansi 0,014 lebih besar dari 0,05, sehingga data terdistribusi normal.

**Uji Multikolonieritas****Tabel 8 Hasil Uji Multikolonieritas****Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	8,152	3,037		2,684	,009		
Kualitas layanan	-,047	,085	-,054	-,552	,582	,938	1,066
Fasilitas	,293	,070	,416	4,214	,000	,909	1,101
Harga	,050	,076	,065	,663	,509	,936	1,069
Lokasi	,135	,046	,255	1,759	,020	,917	1,091

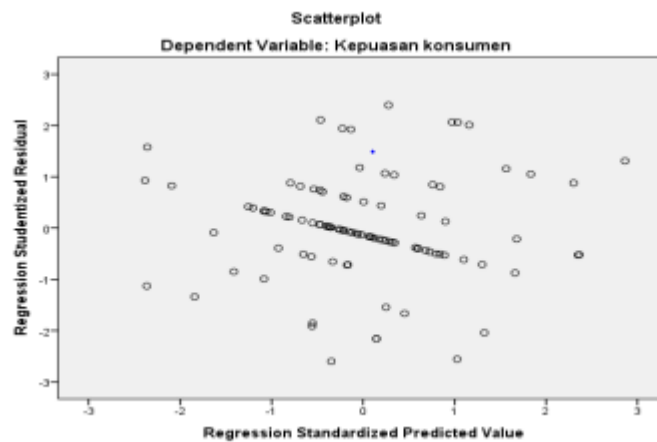
a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2023

nilai VIF untuk semua variabel (kualitas layanan, fasilitas, harga, dan lokasi) kurang dari 10, dan nilai toleransi lebih dari 0,10. Dengan demikian, model regresi berganda layak digunakan karena tidak ada multikolonieritas dalam model.

**Uji Heteroskedestisitas**

Uji Heteroskedestisitas: Hasil scatterplot yang diperoleh dari output SPSS ditunjukkan di bawah ini.

**Gambar 2 Uji Heteroskedestisitas**

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2023

scatterplot menunjukkan bahwa data tersebar tanpa pola. Ini menunjukkan bahwa dalam model ini tidak ada heteroskedastisitas. .

**Analisis Regresi Linier Berganda****Tabel 10 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8,152	3,037		2,684	,009
Kualitas layanan	-,047	,085	-,054	-,552	,582
Fasilitas	,293	,070	,416	4,214	,000
Harga	,050	,076	,065	,663	,509
Lokasi	,135	,046	,255	1,759	,020

a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2023

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh dari koefisien regresi di atas, makadapat dibuat suatu persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

$$Y = 8,152 - 0,047 X_1 + 0,293 X_2 + 0,050 X_3 + 0,135 X_4 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Konsumen

$\alpha$  = Konstanta

$\beta_1$  = Koefisien regresi kualitas layanan

$\beta_2$  = Koefisien regresi fasilitas

$\beta_3$  = Koefisien regresi harga

$\beta_4$  = Koefisien regresi lokasi

X<sub>1</sub> = kualitas layanan

X<sub>2</sub> = fasilitas

X<sub>3</sub> = harga

X4 = lokasi

e = Estimasi error

Hasil analisis menunjukkan bahwa:

1. Koefisien untuk variabel fasilitas (X2), harga (X3), dan lokasi (X4) positif, yang menunjukkan bahwa peningkatan ketiga variabel ini terkait dengan peningkatan kepuasan konsumen.
2. Koefisien untuk kualitas layanan (X1) negatif, yang menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan terkait dengan penurunan kepuasan konsumen.
3. Nilai konstanta 8,152 menunjukkan tingkat kepuasan konsumen jika semua variabel lain tetap.

Rincian Koefisien:

Kualitas Layanan (X1) memiliki koefisien -0,047, yang berarti bahwa setiap peningkatan 1% dalam kualitas layanan berkorelasi dengan penurunan kepuasan konsumen sebesar 0,047. Fasilitas (X2) memiliki koefisien 0,293, yang berarti bahwa setiap peningkatan 1% dalam fasilitas berkorelasi dengan peningkatan kepuasan konsumen sebesar 0,293. Harga (X3) memiliki koefisien 0,050, yang berarti bahwa setiap peningkatan 1% dalam harga berkorelasi dengan peningkatan kepuasan

### Uji ttest (Uji Parsial)

**Tabel 11 Hasil Uji t**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8,152	3,037		2,684	,009
Kualitas layanan	-,047	,085	-,054	-,552	,582
Fasilitas	,293	,070	,416	4,214	,000
Harga	,050	,076	,065	,663	,509
Lokasi	,135	,046	,255	1,759	,020

a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2023

- a. Kualitas layanan (X1) tidak signifikan (t hitung -0,552, p hitung 0,582).
- b. Fasilitas (X2) signifikan (t hitung 4,214, p hitung 0,000).
- c. Harga (X3) signifikan (t hitung 0,663, p hitung 0,506).
- d. Lokasi (X4) signifikan (t hitung 1,759, p hitung 0,020).

Hasil uji t menunjukkan bahwa fasilitas dan lokasi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan kualitas layanan dan harga tidak memberikan pengaruh yang signifikan.

### Uji Ftest (Uji Silmultan)

**Tabel 12 Hasil Uji F**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	43,135	4	10,784	4,504	,002 <sup>b</sup>
Residual	227,455	95	2,394		
Total	270,590	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

b. Predictors: (Constant), Lokasi, Kualitas layanan, Harga, Fasilitas

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2023



Hasil uji F menunjukkan bahwa, secara keseluruhan, kualitas layanan, fasilitas, harga, dan lokasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Ini karena nilai F hitung lebih tinggi dari nilai F tabel dan tingkat signifikansi lebih rendah dari 0,05.

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

**Tabel 13 Hasil Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,399 <sup>a</sup>	,159	,124	1,54734

a. Predictors: (Constant), Lokasi, Kualitas layanan, Harga, Fasilitas

b. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2023

Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa kualitas layanan, fasilitas, harga, dan lokasi menyumbang 12,4% dari kepuasan konsumen. Faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini menyumbang 87,6% dari kepuasan konsumen.

### Pengaruh Kualitas Layanan (X<sub>1</sub>) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Kualitas layanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen secara keseluruhan dalam pemeriksaan ini. Hipotesis nol (H<sub>0</sub>) dan hipotesis alternatif (H<sub>a</sub>) diterima, menurut hasil uji t; nilai t hitung -0,552 lebih rendah dari nilai t tabel 0,677, dan tingkat signifikansi 0,582 lebih tinggi dari 0,050. Dengan kata lain, kepuasan pelanggan belum sepenuhnya dipengaruhi oleh kualitas layanan Indo Futsal Kediri. Hasil ini berbeda dengan penelitian Irianif Sani (2022) yang menemukan bahwa kualitas layanan di PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Medan memberikan pengaruh sebesar 78,5% terhadap kepuasan konsumen.

### Pengaruh Fasilitas (X<sub>2</sub>) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung 4,214, yang lebih besar daripada nilai t tabel 0,677, dan tingkat signifikansi 0,000, yang lebih rendah dari 0,050. Ini mendukung kesimpulan ini. Akibatnya, hipotesis alternatif (H<sub>a</sub>) diterima. Hasil ini sejalan dengan penelitian Mutiara Nur (2021), yang menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan di Travellers Hotel Jakarta sangat memengaruhi kepuasan pelanggan.

### Pengaruh Harga (X<sub>3</sub>) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Tidak ada pengaruh yang signifikan pada kepuasan pelanggan. Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 0,663 lebih rendah daripada nilai t tabel sebesar 0,677, dan tingkat signifikansi naik menjadi 0,509 daripada 0,050. Hipotesis nol (H<sub>0</sub>) diterima karena menunjukkan bahwa harga tidak mempengaruhi cukup kepuasan pelanggan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Ria Setiawati pada tahun 2018, yang menemukan bahwa kualitas pelayanan dan harga mempengaruhi 57,6% kepuasan pelanggan.

### Pengaruh Lokasi (X<sub>4</sub>) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 1,759 lebih besar daripada nilai t tabel sebesar 0,677, dan tingkat signifikansi turun menjadi 0,020. Hipotesis alternatif (H<sub>a</sub>) diterima karena bukti menunjukkan bahwa lokasi Indo Futsal Kediri memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Resti Tarinda pada tahun 2018 yang menemukan bahwa lokasi dan kualitas pelayanan menyumbang 56,2% dari kepuasan pelanggan di Scissors Barbershop Malang.

### Hubungan Kualitas Layanan (X<sub>1</sub>), Fasilitas (X<sub>2</sub>), Harga (X<sub>3</sub>) dan Lokasi (X<sub>4</sub>) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Secara keseluruhan, kualitas layanan, fasilitas, harga, dan lokasi secara keseluruhan mempengaruhi kepuasan konsumen di Indo Futsal Kediri, meskipun kontribusinya hanya sebesar 12,4% berdasarkan nilai kotak R yang disesuaikan. Ini menunjukkan bahwa ada banyak faktor lain di luar penelitian ini yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

## 5. KESIMPULAN

Hanya 12,4% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas layanan, fasilitas, harga, dan lokasi, sedangkan 87,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Secara khusus, kualitas layanan tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan secara signifikan; fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan; harga tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan; dan lokasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.



Untuk Perusahaan Terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan harapan pelanggan; Memperbaiki fasilitas yang ada untuk meningkatkan kenyamanan dan memenuhi kebutuhan pelanggan; Menjaga harga kompetitif dan sesuai dengan daya beli pelanggan; dan mempertahankan lokasi yang strategis dan mudah diakses. Penelitian lebih lanjut dapat melihat faktor tambahan seperti citra merek atau strategi promosi untuk meningkatkan penelitian saat ini dan mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang komponen yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, Azalea. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen. Vol 7, No 4. JEE Jurnal Edukasi Ekobis. <http://jurnal.fkip.unila.ac.id/index.php/JEE/article/view/18322>
- Alma, Buchari. 2018. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung:Alfabeta.
- Ghozali, Imam. 2021. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 19. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, Ali. 2019. Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan. Yogyakarta: Media Utama.
- Kotler, Philip dan Armstrong Gary. 2018. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller. 2019. Manajemen Pemasaran 1. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat Dan A. Hamdani. 2021. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta:Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2019. Manajemen Pemasaran Jasa – Berbasis Kompetensi. Jakarta: Salemba Empat, Jakarta.
- Nur, Mutiara. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Travellers Hotel Jakarta. Vol 5, No 1. Jurnal Pemasaran Kompetitif. <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/JPK/article/view/10151>
- Ratnasari, Ririn Tri Dan Mastuti H. Aksa. 2021. Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa. Bogor: Ghalia.
- Riduwan dan Akdon. 2018. Rumus dan Data dalam Analisis Statistika. Bandung:Alphabet.
- Sani, Arianif. 2022. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Asuransi Jasa Indonsia Cabang Medan. Vol 5, No 1. JESYA Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah. <https://stiealwashliyahsibolga.ac.id/jurnal/index.php/jesya/article/view/580>
- Setiawati, Ria. 2018. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Alfamart Jl. Jaksa Agung Suprpto No 11 Mojoroto Kediri. Vol 1, No 2. JIMEK Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi. <http://ojs.unik-kediri.ac.id/index.php/jimek/article/view/316>
- Sugiyono, 2018. Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung:Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2019. Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis, dan Disertasi. Bandung:Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2021. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D. Bandung:Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2019. Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Yogyakarta: Caps (Center For Academic Publishing Service).
- Tarinda, Resti. 2018. Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Scissors Barbershop Malang. Vol 4, No 1. Jurnal Aplikasi Bisnis. <http://jab.polinema.ac.id/index.php/jab/article/view/173>
- Tjiptono, Fandy. 2019. Pemasaran Jasa. Yogyakarta: C.V Andi Offset