

P-ISBN : 2774 - 2199

e-ISBN : 2774 - 2180



PROSIDING

Seminar Nasional Multidisiplin Ilmu

**"Inovasi Teknologi dan Produk Penelitian
Pengabdian Masyarakat Berbasis
Revolusi Industri 4.0
di Era New Normal"**

Volume 1 Nomor 1 Tahun 2021

Support By :



LPPM Universitas Jabal Ghafur

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT erkat Rahmat dan HidayahNya Webinar 1st Jabal Ghafur Conference on Research Community Service Seminar Nasional Multidisiplin ilmu telah terlaksana dengan baik dan lancar. Seminar Nasional Universitas Jabal Ghafur yang pertama ini bertema "Inovasi Teknologi dan Produk Penelitian, Pengabdian Masyarakat Berbasis Revolusi Industri 4.0 di Era New Normal" yang telah diselenggarakan pada tanggal 7 November 2020 secara virtual melalui zoom meeting.

Seminar Nasional ini dihadiri oleh Dr. Muhammad Dimyati (Plt Deputy Bidang Penguatan Riset dan Pengembangan, Kemenristek/Badan Riset dan Inovasi Nasional) dan Dr. Ir. Muhammad Ilham Maulana, M.T (Sekretaris Pelaksana LLDIKTI Wilayah XIII- Aceh) sebagai Keynote Speaker.

Pada seminar ini hasil penelitian dan pengabdian masyarakat telah dipresentasikan oleh para peneliti dari Dosen dan Mahasiswa berbagai Universitas dan dengan bidang ilmu yang beragam. Selanjutnya hasil seminar tersebut dibukukan dalam prosiding ini. Seminar Nasional Universitas Jabal Ghafur yang pertama ini dapat terlaksana dengan sukses atas bantuan dan partisipasi berbagai pihak. Oleh karena itu kami mengucapkan terimakasih banyak kepada banyak pihak yang telah membantu terselenggaranya Seminar Nasional ini.

Penyusunan prosiding ini masih banyak kekurangan, oleh sebab itu kami sangat mengharapkan saran yang membangun untuk dapat menyempurnakan prosiding ini. Semoga prosiding ini dapat bermanfaat bagi Dosen, Mahasiswa, Peneliti dan Masyarakat.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatu

Sigli, 7 November 2020

Prof. Dr. Bansu Irianto Ansari, M.Pd

PROSIDING
SEMINAR NASIONAL MULTI DISIPLIN ILMU
JABAL GHAFUR CONFERENCE ON RESEARCH AND COMMUNITY SERVICES
(JGCR+)

**"Inovasi Teknologi dan Produk Penelitian Pengabdian Masyarakat Berbasis
Revolusi Industri 4.0 di Era New Normal"**

Organizing Committee

Penanggung jawab	:	Rektor Universitas Jabal Ghafur
Ketua	:	Mustakim Sagita, S.Pd, M.Pd
Sekretaris	:	Cut Mulia Sari, S.TP, M.P
IT and Website	:	Mursalmina, ST
Publikasi	:	Muhammad, ST
Administrasi	:	Muhammad Hafidillah, S.Pd, M.Pd
Steering Committee	:	T. Martawidjaya, ST Yuswardi, ST, MT
Reviewer	:	Dr. Amirzan, M.Pd Dr. Ilyas, M.Pd Dr. Erry Jayanti, S.E, M.Si Dr. Rahmi Agustina, S.S.i, M.Pd
Editor	:	Cut Mulia Sari, S.TP, M.P
Setting/Layout	:	Muksalmina, ST Muhammad, ST
Penerbit	:	Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Jabal Ghafur
Editorial Staff	:	Biro Rektor Lt. 1, Ruang LPPM Universitas Jabal Ghafur, Gleegapui, Sigli. Provinsi Aceh. Kode Pos 24171 Telp (0653) 7825201, Fax (0653) 78225202 Email : lppm@unigha.ac.id

1st Publication on Januari 2021
© 2021 All rights reserved

DAFTAR ISI PROSIDING SEMINAR NASIONAL MULTI DISIPLIN ILMU UNIVERSITAS JABAL GHAFUR

KATA PENGANTAR	i
DEWAN EDITOR	ii
DAFTAR ISI	iii
 BAB I. PENDIDIKAN, METODE PEMBELAJARAN & KURIKULUM	
KEMAMPUAN BERPIKIR TINGKAT TINGGI (HOT) SISWA DITINJAU BERDASARKAN ASPEK KOGNITIF, AFEKTIF DAN GENDER (STUDI DARING PADA SISWA SMA) <i>Bansu Irianto Ansari⁽¹⁾, Mustakim Sagita⁽²⁾</i>	1-8
ANALISIS KESULITAN MAHASISWA MENYELESAIKAN SKRIPSI DI MASA PANDEMI PADA PRODI PENDIDIKAN BAHASA INGGRIS <i>Fauziah⁽¹⁾, Jamaliah⁽²⁾</i>	9-14
ANALISIS KEMAMPUAN BERPIKIR KRITIS MATEMATIS SISWA DENGAN MENGGUNAKAN <i>GRADED RESPONSE MODELS</i> DI SMP NEGERI 1 SIMPANG TIGA KABUPATEN PIDIE <i>Hery Saputra⁽¹⁾, Mirunnisa⁽²⁾</i>	15-23
PENGEMBANGAN MODEL PEMBELAJARAN ATLETIK NOMOR LOMPAT TINGGI BERBENTUK PERMAINAN UNTUK SISWA SEKOLAH MENEGAH ATAS DI SMA NEGERI 16 KOTA BANDA ACEH <i>Indah Lestari⁽¹⁾, Jafaruddin⁽²⁾</i>	24-30
PENINGKATAN KEMAMPUAN BERPIKIR KRITIS DAN LOGIS MATEMATIK SISWA SMK NEGERI 1 SIGLI MELALUI MODEL KOOPERATIF TIPE STAD BERBANTUAN <i>MAPLE</i> <i>Maryanti⁽¹⁾, Laila Qadriah⁽²⁾</i>	31-39
MODEL PEMBELAJARAN GENERATIF UNTUK MENUMBUHKAN <i>SOFT SKILL</i> SISWA DALAM PEMBELAJARAN MATEMATIKA <i>Mirunnisa⁽¹⁾, Zulfa Razi⁽²⁾</i>	40-51
PENGARUH KECEPATAN DAN KELINCAHAN TERHADAP PRESTASI OLAHRAGA BULUTANGKIS (Penelitian Pada Siswa SMAN 1 Indrajaya Kabupaten Pidie) <i>Muhammad</i>	52-61
PENYEDIAAN PUSTAKA KELILING WARGA ALTERNATIF PENYELESAIAN CEMERLANG MEMULAI BUDAYA MEMBACA <i>Nanda Saputra⁽¹⁾, Miswar Saputra⁽²⁾</i>	62-67
DISIMILARITAS BAHASA PERSUASIF PADA IKLAN DI RADIO MUTIARA FM BEUREUNUEN PADA ERA NEW NORMAL <i>Nofiana S⁽¹⁾, Islamiyah⁽²⁾</i>	68-79

TANTANGAN GURU BAHASA INGGRIS DALAM PROSES BELAJAR MENGAJAR SELAMA PANDEMI DI PIDIE Novita Diana	80-84
ANALISIS KOMPARATIF: IMPLEMENTASI (SOLUTION FOCUSED BRIEF THERAPY) SEBAGAI SOLUSI PENANGANAN KECEMASAN PSKOLOGIS MENGHADAPI COVID-19 Teuku Fadhli⁽¹⁾, Fauzi Aldina⁽²⁾	85-93
PENERAPAN MODEL <i>DISCOVERY LEARNING</i> BERBANTUAN <i>SOFTWAREMAPLE</i> UNTUK MENINGKATKAN <i>SELF EFFICACY</i> MAHASISWA Zulfa Razi⁽¹⁾, Mirunnisa⁽²⁾	94-99
HUBUNGAN <i>SELF REGULATED LEARNING</i> DENGAN PROKRASTINASI AKADEMIK YANG DILAKUKAN SISWA SMPN 5 MUTIARA Bunyamin	100-107
THE USE OF MIND MAPPING TEHNIQUE TO IMPROVE THE STUDENTS WRITING SKILL IN DESCRIPTIVE TEXT Farizawati	108-114
EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI <i>GOOGLE FORM</i> UNTUK UJIAN AKHIR SEMESTER BAGI MAHASISWA PGMI AL HILAL SIGLI Gusti Handayani	115-120
MENINGKATKAN PEMAHAMAN BACAAN SISWA DENGAN MENERAPKAN TEKNIK PRE-QUESTIONING Hanifah Thohidah	121-129
EKSISTENSI BAHASA INDONESIA SEBAGAI BAHASA PENGANTAR DALAM PEMBELAJARAN BAHASA INDONESIA DI SMP NEGERI 3 SAKTI Hayatun Rahmi⁽¹⁾, Nur Fatimahwati⁽²⁾	130-146
MENINGKATKAN KEMAMPUAN BERPIKIR KREATIF DAN <i>SELF-CONCEPT</i> SISWA SMP DI KABUPATEN PIDIE JAYA DENGAN PEMBELAJARAN KONTEKSTUAL BERBANTUAN GEOGEBRA Junaidi⁽¹⁾, Taufiq⁽²⁾	147-154
BERHITUNG CEPAT DAN PERMAINAN ANGKA MENINGKATKAN MOTIVASI SISWA SD BELAJAR MATEMATIKA DI RUMAH SELAMA PANDEMI Maisura	155-159
PENERAPAN MODEL PEMBELAJARAN INKUIRI UNTUK MENINGKATKAN HASIL BELAJAR SISWA SMA NEGERI 1 KEMBANG TANJONG PADA MATERI KEANEKARAGAMAN HAYATI Makawiyah⁽¹⁾, Zuraida⁽²⁾	160-169
PENERAPAN MODEL <i>PROBLEM BASED LEARNING (PBL)</i> UNTUK MENINGKATKAN HASIL BELAJAR SISWA di SMA Mariati	170-175

MENINGKATKAN KEMAMPUAN KOMUNIKASI MATEMATIS DENGAN PENDEKATAN <i>CREATIVE PROBLEM SOLVING</i> SISWA SMP NEGERI 2 BANDAR BARU Taufiq	176-185
PENGARUH PEKERJAAN RUMAH (PR) TERHADAP PRESTASI BELAJAR SISWA DI MTsS KEUMALA KABUPATEN PIDIE Tuti Rahmah	186-191
EFEKTIFITAS PENGGUNAN MODEL PEMBELAJARAN TIPE <i>TALKING STICK</i> PADA MATERI HIDROKARBON DI SMA NEGERI UNGGUL SIGLI Zakiah	192-198
USING ENGLISH POP SONG TO IMPROVE STUDENTS’ LISTENING SKILL Zurrahmah	199-208
BAB II. TEKNIK INFORMATIKA, DIGITAL INTELLIGENT	
PERBANDINGAN KOMBINASI METODE EKSTRAKSI FITUR BENTUK DAN WARNA PADA CONTENT BASED IMAGE RETRIEVAL BUSANA MUSLIMAH Cut Mutia⁽¹⁾, Muhammad Akmal⁽²⁾	209-221
IMPLEMENTASI WEB SERVICE UNTUK INTEGRASI DATA BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA PADA FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS JABAL GHAFUR Cut Lilis Setiawati⁽¹⁾, Julia Ananda Yani⁽²⁾	222-225
OPTIMASI SEGMENTASI CITRA METODE OTSU MENGGUNAKAN FUZZY LOGIC Junaidi Salat⁽¹⁾, Sayed Achmady⁽²⁾	226-234
STEGANOGRAFI AUDIO DENGAN METODE LEAST SIGNIFICANT BIT (LSB) DAN KEAMANAN YANG Dioptimasi Dengan Advanced Encryption Standard (AES) Sayed Achmady⁽¹⁾, Junaidi Salat⁽²⁾	235-240
SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN PEMILIHAN SISWA PESERTA OLIMPIADE SMA NEGERI 1 MUTIARA MENERAPKAN METODE <i>ANALYTIC HIERARCHY PROCESS</i> (AHP) Fitriyani⁽¹⁾, Putri Andiyani⁽²⁾	241-246
BAB III. PERTANIAN, KONSERVASI LAHAN, BIOTEKNOLOGI DAN PETERNAKAN	
ANALISIS DAMPAK KEGIATAN PENCETAKAN SAWAH BARU TERHADAP KEADAAN SOSIAL EKONOMI MASYARAKAT TANI DIGAMPONG TAMPUI KECAMATAN TRIENGGADENG KABUPATEN PIDIE JAYA Al Asri Abubakar⁽¹⁾, Safrika⁽²⁾	247-253
ANALISIS KOMPARATIF PENDAPATAN USAHA PEMBUATAN TEMPE DAN TAHU “INDUSTRI SHUYA” DI GAMPONG LANGGIEN CUT KECAMATAN BANDAR BARU KABUPATEN PIDIE JAYA Julia⁽¹⁾, Safrika⁽²⁾	354-261

PENGARUH PARITAS TERHADAP KEBERHASILAN INSEMINASI BUATAN PADA SAPI ACEH DI BPTU DAN HPT INDRAPURI <i>Djoko Subagyo</i> ⁽¹⁾ , <i>Khalidin</i> ⁽²⁾ , <i>Amirul Haqqi</i> ⁽³⁾	262-265
ANALISIS DAMPAK KEGIATAN PENCETAKAN SAWAH BARU TERHADAP KEADAAN SOSIAL EKONOMI MASYARAKAT TANI DI GAMPONG TAMPUI KECAMATAN TRIENGADENG KABUPATEN PIDIE JAYA <i>Safrika</i> ⁽¹⁾ , <i>Fazlina Hanum</i> ⁽²⁾	266-272
RESPON PERTUMBUHAN DAN HASIL TANAMANKEDELAH (<i>Glycine max L</i>) AKIBAT PEMBERIAN BAHAN ORGANIK OROK – OROK DAN ZPT AGROFIT <i>Sri Handayani</i> ⁽¹⁾ , <i>Rudi Fadli</i> ⁽²⁾ , <i>Desi Fitriani</i> ⁽³⁾	273-284
PENGARUH PENGGUNAAN WIN PROB TERHADAP KUALITAS FISIK FERMENTASI BAGASE TEBU (<i>Saccharum officinarum L.</i>) <i>Sri Rahayu</i> ⁽¹⁾ , <i>Aidilof</i> ⁽²⁾	285-291
KARAKTERISTIK SENSORI DAN KIMIA DENDENG NANGKA MUDA DENGAN PENAMBAHAN DAGING GILING <i>Tengku Mia Rahmiati</i> ^{(1)*} , <i>Asmeri Lamona</i> ⁽²⁾ , <i>Rahmat Afrizal</i> ⁽³⁾ , <i>Amsal</i> ⁽⁴⁾	292-298
POTENSI ANTI BAKTERI PERASAN DAUN BINAHONG (<i>Anrederacordifolia</i>) TERHADAP PERTUMBUHAN BAKTERI PENYEBAB JERAWAT (<i>Propionibacteriumacnes</i>) <i>Ervina Dewi</i> ⁽¹⁾ , <i>Rahmi Agustina</i> ⁽²⁾ , <i>Noratul Iqramah</i> ⁽³⁾	299-307
PENGARUH PEMBERIAN NUTRISI AB MIX DAN PUPUK CAIR PADA HIDROPONIK SISTEM RAKIT APUNG TERHADAP PERTUMBUHAN DAN HASIL TANAMAN SELADA MERAH VARIETAS OAKLEAF (<i>Lactuca sativa L</i>) <i>Nuryulsen Safridar</i> ⁽¹⁾ , <i>Karnilawati</i> ⁽²⁾ , <i>Nurul Rahmah</i> ⁽³⁾	308-319
PENGARUH APLIKASI AMPAS KELAPA DAN URINE SAPI TERHADAP PERTUMBUHAN DAN HASIL TANAMAN JAGUNG MANIS (<i>ZEA MAYS SACCHARATA STURT</i>) <i>Cut Mulia Sari</i> ⁽¹⁾ , <i>Nazirah</i> ⁽²⁾	320-326
PERTUMBUHAN DAN HASIL 4 VARIETAS PADI LOKAL ACEH AKIBAT PUPUK ORGANIK <i>Mawardiana</i> ⁽¹⁾ , <i>Karnilawati</i> ⁽²⁾ , <i>Fadhillah</i> ⁽³⁾	327-333
BAB IV. EKONOMI MANAJEMEN, AKUNTANSI & TATA KELOLA ADMINISTRASI	
PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN PIDIE JAYA <i>Boihaki</i> ⁽¹⁾ , <i>Busra</i> ⁽²⁾	324-340
PENGARUH PELUANG DAN ANCAMAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PRODUK OPPO DI TOKO DUTA PONSEL KOTA BAKTI <i>Cut Yusnidar</i> ⁽¹⁾ , <i>Ayu Muliana</i> ⁽²⁾	341-348

PENGARUH KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA TERHADAP PRODUKTIFITAS KERJA PEGAWAI PADA DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN PIDIE <i>Fakhrurrazi⁽¹⁾, Boihaki⁽²⁾, Cut Yusnidar⁽³⁾</i>	349-355
PENGARUH <i>COSTUMER SERVICE</i> DAN <i>RELATIONSHIP MARKETING</i> TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Tbk) CABANG SIGLI KABUPATEN PIDIE <i>Nyak Umar⁽¹⁾, Muhammad Nur⁽²⁾, Jasman⁽³⁾</i>	356-370
MODEL PEMBERDAYAAN BUMDES BERBASIS SYARIAH DI KABUPATEN NAGAN RAYA <i>Wahyuddin⁽¹⁾, Bansu Irianto Ansari⁽²⁾, Muslim A. Djalil⁽³⁾, Mirna Indriani⁽⁴⁾</i>	371-382
PENGARUH KEBIJAKAN HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA CAFÉ MODEREN DI KABUPATEN PIDIE <i>Zulkifli⁽¹⁾, Fakhrurrazi⁽²⁾</i>	383-390
PENGARUH <i>JOB DESCRIPTION</i> , PENGAWASAN KERJA DAN INISIATIF TERHADAP KOMITMEN KERJA PEGAWAI PADA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN PIDIE <i>Cut Italina⁽¹⁾, Herizal⁽²⁾, Sari⁽³⁾</i>	392-399
ANALISIS <i>NON PERFORMING FINANCING</i> PADA BANK UMUM SYARIAH INDONESIA <i>Evi Maulida Yanti</i>	400-405
PENGARUH <i>RELATIONSHIP MARKETING</i> DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA CAFÉ AWESOME SIGLI KABUPATEN PIDIE <i>Teuku Isnaini⁽¹⁾, Rahmayani⁽²⁾</i>	406-412
PENGARUH RASIO SOLVABILITAS, PROFITABILITAS DAN AKTIVITAS TERHADAP HARGA SAHAM PADA PERUSAHAAN SUB SEKTOR PERTAMBANGAN BATU BARA <i>Nazariah⁽¹⁾, Maisur⁽²⁾, Khaira Maulida⁽³⁾</i>	413-422
STUDI LITERATUR : KEUANGAN DESA <i>Sufitrayati</i>	423-432
STRATEGI DINAS PERINDUSTRIAN PERDAGANGAN DAN KOPERASI KABUPATEN PIDIE JAYA DALAM PENGEMBANGAN USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH <i>Zulfikar</i>	433-439
BAB V. ILMU HUKUM	
PEMIDANAAN DAN ASAS-ASAS DALAM HUKUM ISLAM <i>Junaidi Ahmad</i>	440-448
TINJAUAN YURIDIS PENGGUNAAN DAN PENGAWASAN DANA GAMPONG UNTUK BANTUAN LANGSUNG TUNAI DAMPAK COVID 19 DI KABUPATEN PIDIE <i>Al Muttaqien</i>	449- 458

BAB VI. ILMU KESEHATAN

HUBUNGAN PENGETAHUAN DAN SIKAP IBU DENGAN KEJADIAN STUNTING DI
WILAYAH KERJA PUSKESMAS KUTE PANANG KECAMATAN KUTE PANANG
KABUPATEN ACEH TENGAH

Nela Fauzia⁽¹⁾, *Riska Fitriyani*⁽²⁾ 459-466

PENGARUH INTENSITAS PENGGUNAAN *SMARTPHONE* TERHADAP KUALITAS
TIDUR PADA SISWA DI SMA NEGERI 1 SIGLI KABUPATEN PIDIE

Risna⁽¹⁾, *Wahyuni*⁽²⁾ 467-479



PENGARUH KEBIJAKAN HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA CAFÉ MODEREN DI KABUPATEN PIDIE

Zulkifli ¹, Fakhrurrazi²

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi, Universitas Jabal Ghafur
 e-mail: *¹zulkifli@unigha.ac.id, ²fakhrurrazi@unigha.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of price policies and service quality on customer satisfaction at modern cafes in Pidie Regency. Where the independent variables are price policy (X_1) and service quality (X_2). Meanwhile, customer satisfaction (Y) is the dependent variable. The population in this study were all modern Café consumers in Pidie Regency who were taken randomly. Meanwhile, the data collection technique was done by distributing questionnaires, by means of interviews and by calculating the sample method using the unknown populations technique. Meanwhile, 96 respondents were sampled in this study. This research is quantitative in nature. From the results of statistical calculations using SPSS version 2.1. It can be concluded that this study accepts the hypothesis H_a and vice versa, the hypothesis H_o is rejected. Judging from the acquisition of the F -count = 31,942 with a probability level of 0,000. While the F -table = 3,940. Because the probability is much smaller than 0.05. F -count (31,942) $\geq F$ -table (3,940), it can be said that the customer satisfaction variable can be explained together significantly by the price policy and service quality variables or in other words this study accepts the hypothesis H_a and rejects the hypothesis H_o .

Keywords: Price Policy, Service Quality and Customer Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kebijakan harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Café modern di Kabupaten Pidie. Dimana variabel independen yaitu kebijakan harga (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2). Sedangkan kepuasan pelanggan (Y) sebagai variabel dependennya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Café modern di Kabupaten Pidie yang di ambil secara acak. Sedangkan tehnik pengumpulan data dilakukan dengan cara pembagian kuisioner, secara wawancara dan metode perhitungan sampel dengan menggunakan Teknik *unknown populations*, Sedangkan yang menjadi sampel dalam penelitian ini sebanyak 96 Responden. Penelitian ini bersifat kuantitatif. Dari hasil perhitungan statistik dengan menggunakan program SPSS versi 2.1. Dapat disimpulkan penelitian ini menerima hipotesis H_a dan sebaliknya hipotesis H_o ditolak. Dilihat dari perolehan nilai F -hitung = 31.942 dengan tingkat probabilitas 0,000. Sedangkan F -tabel = 3,940. Karena probabilitas jauh lebih kecil dari 0,05. F -hitung (31.942) $\geq F$ -tabel (3,940) maka dapat dikatakan bahwa variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan bersama-sama secara signifikan oleh variabel kebijakan harga dan kualitas pelayanan atau dengan kata lain penelitian ini menerima hipotesis H_a dan menolak hipotesis H_o .

Kata Kunci: Kebijakan Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.

PENDAHULUAN

Pada era bisnis saat ini, khususnya bisnis warung kopi/café moderen yang merupakan pengembangan dari warkop secara manual menjadi café, persaingan dalam dunia usaha semacam ini semakin bertambah ketat. Persaingan yang semakin ketat ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasar. Perusahaan harus berusaha keras untuk mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya. Perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama.

Pelanggan yang diibaratkan seorang raja yang harus dilayani, namun hal ini bukan berarti menyerahkan segala-galanya kepada pelanggan. Usaha memuaskan kebutuhan pelanggan harus dilakukan secara menguntungkan atau bersifat "*winwin situation*" yaitu dimana kedua belah pihak merasa senang atau tidak ada yang dirugikan. Kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang sangat berharga demi mempertahankan keberadaan pelanggannya tersebut untuk tetap berjalannya suatu bisnis atau usah. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan/ konsumen adalah faktor harga. Harga berperan penting dalam mempengaruhi konsumen untuk melakukan pembelian akan suatu produk. Faktor selanjutnya yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan yaitu kualitas dalam memberikan pelayanan yang cepat dan prima.

Fenomena yang terjadi saat ini di beberapa café moderen yang ada kabupaten antara lain, Awesome, Fresh Rock, Balck Star, Sigli Premium, Saca Cafe dan The Macanic. Merupakan rata-rata café yang fenomenal dan moderen yang ada di kabupaten Pidie, namun selama ini banyak pelanggan beralih ke warung kopi biasa hal ini hasil dari observasi peneliti disebabkan antaranya faktor harga yang belum bersahabat dan kualitas pelayanan yang kurang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan para konsumen. Untuk itu perlu dikaji secara lebih mendalam dalam bentuk penelitian.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah kebijakan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada cafe moderen di Kabupaten Pidie.
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Cafe Moderen di Kabupaten Pidie.
3. Variabel manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada cafe moderen di Kabupaten Pidie.

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kebijakan harga terhadap kepuasan pelanggan pada cafe moderen di Kabupaten Pidie.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada cafe moderen di Kabupaten Pidie.
3. Untuk mengetahui variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada cafe moderen di Kabupaten Pidie.

Adapun kegunaan penelitian ini secara teoritis adalah sebagai berikut:

1. Sebagai bahan referensi dalam bidang ilmu manajemen pemasaran mengenai pengaruh kebijakan harga, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.
2. Sebagai bahan rekomendasi bagi perpustakaan, dan pengembangan ilmu untuk diri sendiri.

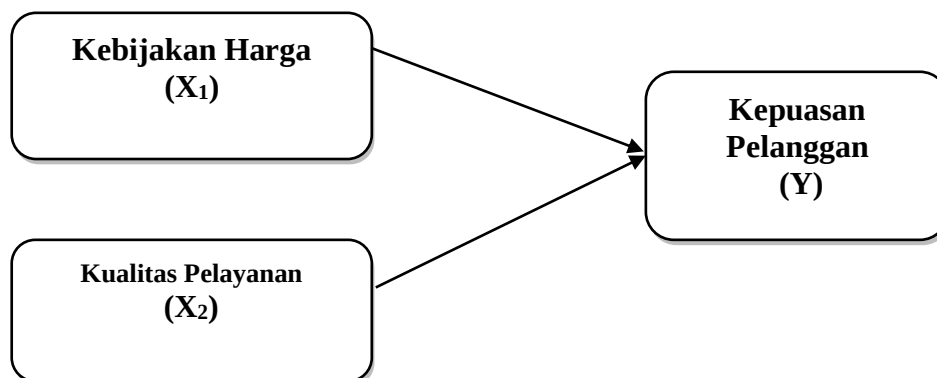
Adapun kegunaan penelitian ini secara praktis adalah sebagai berikut:

1. Sebagai sumber informasi dan masukan bagi pihak terkait pada lokasi yang penulis jadikan objek penelitian.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi penulis dan bagi khalayak umum khususnya bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengembangkan topik yang sama.

Alma (2015:169) mengatakan Kebijakan harga adalah keputusan mengenai harga-harga yang akan di ikuti untuk satu jangka waktu tertentu. Nilai ini dapat dilihat dalam situasi *barter* yaitu pertukaran barang dengan barang. Sedangkan menurut Herlambang (2014:47) dikatakan bahwa: "Harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut. Dapat disimpulkan bahwa harga adalah suatu ukuran kebijakan nilai suatu barang yang di tawarkan untuk konsumen, dengan adanya kebijakan harga maka suatu barang lebih di anggap bermakna dan memiliki nilai tawar tersendiri.

Kualitas pelayanan menurut pendapat Tjiptono, (2012:157) mendefinisikan, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang di harapkan atau di inginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan/pengunjung. Suit dan Almasdi (2012:88) untuk melayani pelanggan secara prima kita diwajibkan untuk memberikan layanan yang pasti handal, cepat serta lengkap dengan tambahan empati dan penampilan menarik. pelayanan pelanggan sendiri adalah setiap kegiatan yang dimaksud untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah (Wahjono, 2010:179). dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan sebuah kepedulian oleh perusahaan terhadap para pelanggan dengan berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan.

Kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (2014:353) merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidak puasan timbul apabila hasil (*output*) tidak memenuhi harapan. Menurut Lovelock dan Wirtz (2011:74) Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasikan kesetian pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.



Gambar.1.1. Kerangka Penelitian.

Hipotesis penelitian ini yaitu adanya pengaruh kebijakan harga dan kualitas pelayanan secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Café moderen di Kabupaten Pidie.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini di lakukan di Kabupaten Pidie dengan lokasi penelitian beberapa Café moderen yang ada di Kabupaten pidie seperti Awesome, Fresh Rock, Balck Star, Sigli Premium, Saca cafe dan The Macanic. Objek penelitian ini berkaitan dengan pengaruh kebijakan harga, kualitas pelaan terhadap kepuasan pelanggan pada Cafe moderen di Kabupaten Pidie. Metode penarikan sampel Dalam penelitian ini dilihat dari tingkat keyakinan ditentukan 90%, maka nilai $Z_{\alpha/2}$ adalah 1,96 dan tingkat kesalahan penarikan sampel sebesar 10%, sehingga diperoleh besaran sampel penelitian: $n = (0,25)$, $n = 96,0$ sehingga $n = 96$ Responden. Teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan kuesioner. Skala pengukuran data yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert (*likert scale*). Sedangkan analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

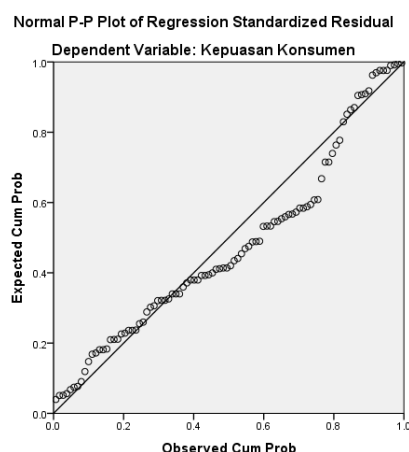
Responden dalam penelitian ini lebih banayak laki-laki, sedangkan usia paling banyak 25 – 30 Tahun. Hasil pengujian reliabilitas kuesioner untuk ketiga variabel menunjukkan nilai *cronbach alpha* masing-masing variabel penelitian ini.

Tabel 1.1. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Jumlah Item	Nilai Alpha	Keterangan
1.	Kebijakan Harga (X1)	5	0,769	Handal
2.	Kualitas Pelayanan (X2)	5	0,764	Handal
3.	Kepuasan Konsumen (Y)	5	0,737	Handal

Cronbach Alpha masing-masing variabel penelitian ini lebih besar dari nilai yang disyaratkan yaitu 0,60. Dengan demikian dapat diartikan bahwa kuesioner yang digunakan untuk pengumpulan data penelitian sudah memenuhi syarat kehandalan.

Hasil Uji Normalitas

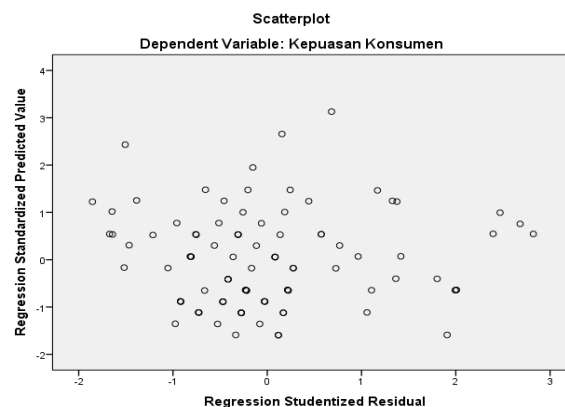


Gambar. 1.1. Uji Normalitas Data

Berdasarkan Gambar diatas dapat dilihat bahwa garis yang menggambarkan data sesungguhnya mengikuti garis diagonal. Dengan demikian dapat diartikan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini terdistribusi secara normal.

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada atau tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot*. Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengidentifikasi telah terjadi heteroskedastisitas.



Gambar. 1.2. Grafik Scatterplot.

Gambar diatas dapat dijelaskan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas, seperti yang telah dikemukakan sebelumnya.

Hasil Regresi Linier Berganda

Untuk mengetahui pengaruh variabel independen yang terdiri dari pengaruh kebijakan harga dan kualitas pelayanan digunakan metode regresi linier berganda.

Tabel. 1.2. Hasil Uji Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.066	1.599		1.292	.199
Kebijakan Harga	.437	.079	.445	5.551	.000
Kualitas Pelayanan	.443	.084	.423	5.284	.000

$$Y = 2,066 + 0,437 X_1 + 0,443 X_2$$

1. Dari tabel 4-8 diatas dapat dilihat persamaan regresi linier berganda penelitian ini, dapat diketahui bahwa bila nilai konstanta sebesar 2,066 artinya variabel kebijakan harga (X_1), dan kualitas pelayanan (X_2) dianggap tetap, maka kepuasan pelanggan (Y) adalah sebesar 2,066 pada satuan skala likert, yang mengindikasikan bahwa Kepuasan Pelanggan Pada Cafe moderen di Kabupaten Pidie.
2. Hasil pengujian untuk variabel pengaruh kebijaka harga (X_1) diperoleh nilai koefisien regresi yang positif yaitu sebesar 0.437 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000 atau lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel kebijakan harga (X_1) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Cafe moderen di Kabupaten Pidie.

3. Selanjutnya hasil pengujian untuk variabel kualitas pelayanan (X_2) diperoleh nilai koefisien regresi yang positif yaitu sebesar 0.443 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_2) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) pada Cafe moderen di Kabupaten Pidie.

Analisis Korelasi (R) dan Determinasi (R^2)

Untuk mengetahui keeratan hubungan antara pengaruh variabel kebijakan harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada cafe moderen di Kabupaten Pidie perlu di uji korelasi, Selanjutnya untuk mengetahui besarnya variasi variabel kepuasan pelanggan pada cafe sigli, digunakan koefisien determinasi (R^2).

Tabel. 1.3. Analisis Korelasi (R) dan Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.638 ^a	.407	.394	2.272	.407	31.942	2	93	.000

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

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Tabel di atas menunjukkan nilai koefisien R Square bahwa adanya pengaruh variabel kebijakan harga dan kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pelanggan pada Cafe modern di kabupaten Pidie yaitu sebesar 0,407 atau (40,7%). Sedangkan sisanya sebesar (60,3%), dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Sedangkan untuk melihat koefisien determinasi (R) menunjukkan hubungan antara variabel bebas yaitu kebijakan harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, tergolong kuat secara positif hal ini terlihat dari perolehan nilai R yaitu sebesar 0.638

Pembuktian Hipotesis

Uji-F pada dasarnya untuk melihat apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	329.766	2	164.883	31.942	.000 ^b
Residual	480.067	93	5.162		
Total	809.833	95			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

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

Dari hasil perhitungan statistik dengan menggunakan program SPSS yang diringkas pada Tabel diatas diperoleh $F_{hitung} = 31.942$ dengan tingkat probabilitas 0,000, sedangkan $F_{tabel} = 3,940$. Karena probabilitas jauh lebih kecil dari 0,05. $F_{hitung} (31.942) \geq F_{tabel} (3,940)$ maka dapat dikatakan bahwa variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan bersama-sama secara signifikan oleh variabel kebijakan harga dan kualitas pelayanan atau dengan kata lain penelitian ini menerima H_a dan menolak hipotesis H_o .

Dari hasil beberapa hasil pengujian yaitu menunjukkan bahwa adanya pengaruh variabel kebijakan harga dan kualitas pelayanan secara positif dan signifikan terhadap kepuasan

pelanggan pada Café modern di Kabupaten Pidie. Penelitian ini dapat disimpulkan terdapat hubungan positif dan signifikan.

SIMPULAN DAN SARAN

SIMPULAN

1. Dari hasil perhitungan statistik dengan menggunakan program SPSS yang diperoleh $F_{\text{hitung}} = 31.942$ dengan tingkat probabilitas 0,000. Sedangkan $F_{\text{tabel}} = 3,940$ untuk lebih jelas bisa dilihat pada lampiran F-tabel. Karena probabilitas jauh lebih kecil dari 0,05. $F_{\text{hitung}} (31.942) \geq F_{\text{tabel}} (3,940)$ maka dapat dikatakan bahwa variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan bersama-sama secara signifikan oleh variabel kebijakan harga dan kualitas pelayanan atau dengan kata lain penelitian ini menerima hipotesis H_a dan menolak hipotesis H_o .
2. Dari hasil penelitian ini penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh variabel kebijakan harga dan kualitas pelayanan secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada café moderen di Kabupaten Pidie. Hal ini disimpulkan setelah dilakukannya berbagai macam pengujian statistik pada pembahasan bab sebelumnya.
3. Dari kedua pengaruh variabel independen yaitu kebijakan harga dan kualitas pelayanan secara parsial terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan pada café moderen di Kabupaten Pidie. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kebijakan harga (X_1) lebih dominan pengaruhnya dibandingkan dengan variabel Kualitas pelayanan, hal ini dapat dilihat dari perolehan nilai t_{hitung} untuk ke dua variabel tersebut.

SARAN

1. Dilihat dari perubahan zaman sekarang ini, gaya hidup berubah modern persaingan di warung kopi sangat pesat, para pelaku usaha semacam kuliner dan warung kopi berlomba untuk menciptakan inovasi-inovasi baru untuk mampu bersaing dengan kompetitor, maka dari itu disarankan kepada pimpinan usaha kafe modern di Kabupaten Pidie agar selalu melakukan update inovasi dan dekorasi supaya terlihat bagus dan mengundang daya tarik konsumen baru.
2. Kebijakan harga dan kualitas pelayanan merupakan hal yang paling penting di bicarakan dan pertimbangan konsumen dalam hal memilih keputusan pembelian, konsumen akan memilih keputusannya bila harga yang ditawarkan sesuai dengan produk, konsumen juga merasa puas bila pelayanan yang di berikan oleh para pekerja memenuhi keinginan dan harapannya, untuk itu disarankan kepada para pimpinan usaha café moderet agar selalu memperhatikan faktor di atas agar terciptanya kepuasan konsumen dalam memilih keputusannya duduk di café moderen.
3. Dilihat dari hasil uji t_{hitung} kedua variabel penelitian, bahwa variabel kebijakan harga lebih dominan pengaruhnya dari variabel kualitas pelayanan, untuk itu disarankan agar pimpinan mempertahankan daftar harga penjualan dan meningkatkan lagi kualitas pelayanan kepada setiap pelanggan yang datang ke café moderet di Kabupaten Pidie.

Daftar Pustaka

Buchari Alma, 2015. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, CV. Alfabeta.

Susatyo Herlambang. (2014). Basic Marketing (Dasar-Dasar Pemasaran). Yogyakarta. Gosyen Publishing.

Tjiptono, 2012. Strategi Pemasaran. Edisi 3. Yogyakarta: Andi Offset.

Suit dan Almasdi 2012. Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber. Daya Manusia. Jakarta: Syiar Media.

Wahjono, 2010. Manajemen Pemasaran Bank. Yogyakarta : Graha ilmu.

Tjiptono, 2014. Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Andi Offset, Yogyakarta.

Lovelock. Wirtz, 2011. Pemasaran Jasa Perspektif. edisi. 7. Jakarta: Erlangga.