



Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Keluarga Lansia di Panti Werdha Melania Pademangan (Panti Non Mandiri) Jakarta Utara

Skolastika

Universitas Bina Sarana Informatika, Indonesia

Alamat: Jln.Kramat Raya No.98, RT.2/RW.9, Kwitang, Kec.Senen, Kota Jakarta Pusat, DKI Jakarta, 10450, Indonesia.

Korespondensi penulis : thickhamarzyello@gmail.com

Abstract. *Melania Pademangan Nursing Home is a nursing home that cares for non-independent elderly. This research aims to analyze the influence of price and service quality on the satisfaction of non-independent elderly families at the Melania Pademangan nursing home, North Jakarta. The sample in this study was 36 respondents using saturated sampling techniques, the entire population in this study was used as the research sample. The data collection technique uses a questionnaire method with a Likert scale. Based on the results of this research, the price variable (X1) has a positive and significant influence on elderly family satisfaction (Y). The calculation results show that $t_{count} > t_{table}$ ($2.269 > 1.692$) with a significance level of $0.030 < 0.05$. The service quality variable (X2) has a positive and significant influence on elderly family satisfaction (Y). This is shown from the calculation results of $t_{count} > t_{table}$ ($6.127 > 1.692$) with a significance level of $0.000 < 0.05$. Simultaneously, the price variable (X1) and the service quality variable (X2) have a positive and significant influence on elderly family satisfaction (Y). This was obtained from the calculation results of $F_{count} > F_{table}$ of 62,550 with a significance level of $0.000 < 0.05$ and $F_{count} > F_{table}$ ($62.550 > 3.28$). The results of the analysis of the coefficient of determination (R2) obtained an R Square of 0.791 or 79.1% influenced by the price variable (X1) and the service quality variable (X2) while the remaining 20.9% ($100\% - 79.1\%$) was influenced by the variable other independent items not examined in this study.*

Keywords: *Price, Quality of service, Satisfaction of elderly families*

Abstrak. Panti Werdha Melania Pademangan merupakan panti jompo yang merawat lansia non mandiri. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga dan kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan keluarga lansia non mandiri di panti werdha melania pademangan, Jakarta utara. Sampel pada penelitian sebanyak 36 responden dengan menggunakan teknik sampling jenuh, semua populasi pada penelitian ini dijadikan sampel penelitian. Teknik pengumpulan data menggunakan metode kuesioner dengan skala likert. Berdasarkan hasil penelitian ini variabel harga (X_1) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan keluarga lansia (Y) diperoleh hasil perhitungan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,269 > 1,692$) dengan taraf signifikansi $0,030 < 0,05$. Variabel kualitas pelayanan jasa (X_2) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan keluarga lansia (Y). Hal ini ditunjukkan dari hasil perhitungan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,127 > 1,692$) dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$. Secara simultan variabel harga (X_1) dan variabel kualitas pelayanan jasa (X_2) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan keluarga lansia (Y). Hal ini didapatkan dari hasil perhitungan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($62,550 > 3,28$). Hasil analisis koefisien determinasi (R2) diperoleh R Square sebesar 0,791 atau 79,1% dipengaruhi oleh variabel harga (X_1) dan variabel kualitas pelayanan jasa (X_2) sedangkan sisanya 20,9% ($100\% - 79,1\%$) dipengaruhi oleh variabel bebas lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Harga, Kualitas pelayanan jasa, Kepuasan keluarga lansia.

1. LATAR BELAKANG

Saat lansia memasuki tahap terakhir kehidupan, lansia mulai melihat perubahan pada penampilan luar lansia seperti kerutan pada kulit, serta perubahan pada organ dalam, fungsi fisiologis, sistem saraf, dan panca indera. Otot akan menjadi lebih atau kurang fleksibel,

gerakan akan menjadi lebih lambat (Maulidhea & Syafiq, 2022). Hal ini yang menyebabkan munculnya dampak negatif sebuah permasalahan yang membutuhkan bantuan pelayanan dan fasilitas yang memadai bagi lansia yang sudah memerlukan pelayanan dimasa tua.

Sebagai penyedia layanan sosial, Panti werdha memiliki tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan dan harapan para lansia dan keluarga mereka. Kepuasan pelanggan menjadi kunci utama dalam menjalankan pelayanan Panti Werdha. Lansia yang dititipkan di panti harus memiliki penanggung jawab atau keluarga dan panti ini berbayar, Panti juga perlu sesuaikan harga serta manfaat yang didapatkan dari pihak keluarga yang menitipkan lansia dipanti werdha melania pademangan. Panti werdha melania pademangan merupakan panti sosial yang tidak mengejar keuntungan besar dalam menjalankan panti non mandiri ini, untuk harga yang ditetapkan dipanti werdha melania pademangan adalah sebesar Rp.6.500.000 namun tidak semua harga iuran yang dibayarkan oleh pihak keluarga sama sebesar Rp.6.500.000/bulan. Pembayaran harga iuran bulanan faktanya dipanti adalah bervariasi mulai dari tidak membayar hingga pembayaran tertinggi Rp.7.500.000. Berikut merupakan harga iuran kontribusi lansia yang ada di Panti werdha melania pademangan:

Harga iuran bulanan kontribusi lansia di panti werdha adalah subsidi silang hal ini terjadi karena Panti werdha melania pademangan lebih mengedepankan nilai sosial jadi harga yang ada dipanti berbeda-beda tetapi kualitas pelayanan yang diberikan akan sama tanpa membedakan derajat seseorang dan selalu mengutamakan kepuasan keluarga lansia dari hasil pelayanan jasa yang diberikan kepada lansia. Harga iuran yang harus dibayarkan setiap bulan dengan harga yang berbeda-beda, harga Iuran di mulai dari yang paling kecil sebesar Rp.750.000/bulan dan yang paling tinggi adalah Rp.7.500.000. Terdapat 4 Orang yang tidak membayar Iuran bulanan karena beberapa pertimbangan yang dilakukan oleh pihak panti. Harga yang diberikan oma-opa tergantung juga kondisi kesehatan dan urgensi pasien. Total penerimaan Harga kontribusi bulanan lansia dalam sebulan mencapai Rp.188.750.000 penerimaan ini akan digunakan untuk biaya operasional panti mulai dari konsumsi karyawan, konsumsi lansia, Salary karyawan petty cash dan lainnya.

2. KAJIAN TEORITIS

a. Harga

Harga adalah suatu nilai yang dapat ditukarkan dengan apa yang diinginkan yang dilakukan oleh dua pihak (Yusri, 2020). Menurut Kotler dan Keller menyatakan dalam Meidyanto (2022) ada empat aspek yang perlu diperhatikan dalam menghitung harga:

- Keterjangkauan harga
- Harga dan kualitas produk
- Harga sesuai manfaat
- Penetapan harga berdasarkan daya saing atau keterjangkauan harga

b. Kualitas Pelayanan

Menurut Dewi kualitas pelayanan adalah cara untuk memuaskan keinginan dan harapan pelanggan dengan tetap menjaga keakuratan penyampaian sesuai dengan harapan mereka (Dewi, 2023). Menurut Krishna Anugra dan Wayan Sudarmayasa (2020) terdapat lima Dimensi kualitas pelayanan, sebagai berikut :

- Tangibles (yang teramati)
- Reliability (keandalan)
- Responsiveness (ketanggapan)
- Assurance (jaminan)
- Empathy (empati)

c. Kepuasan pelanggan

Kepuasan menggambarkan respon emosional dimiliki pembeli jika produk atau layanan memenuhi janjinya atau gagal. Bisnis memberikan keringanan kepada pelanggan dengan memenuhi kebutuhan mereka melalui penyediaan produk atau layanan, dan kualitas harus selalu tinggi untuk memenuhi harapan pelanggan, hal ini dikemukakan oleh (Rezki et al., 2023). Menurut Tjiptono dalam (Zaini Miftach, 2021) Dimensi kepuasan dibagi menjadi 3 dimensi sebagai berikut :

- Sejauh mana kinerja layanan aktual sesuai dengan harapan klien merupakan ukuran kesesuaian terhadap harapan.
- Kesiapan pelanggan untuk datang lagi dan menggunakan kembali layanan adalah niat mereka untuk berkunjung lagi.
- Ketersediaan untuk merekomendasikan.

d. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2020:63) Hipotesis bisa dijabarkan sebagai jawaban yang sementara terkait rumusan permasalahan, yang mana rumusan masalah sendiri sudah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan :

H1 : Pada Panti Werdha Melania Pademangan, Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan keluarga lansia.

H2 : Pada Panti Werdha Melania Pademangan, Kualitas Pelayanan Jasa

berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan keluarga lansia

H3 : Pada Panti Werdha Melania Pademangan baik harga maupun kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan keluarga lansia.

3. METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan menggunakan alat penelitian untuk mengumpulkan data, menganalisisnya secara statistik, dan menguji hipotesis, metode penelitian kuantitatif didasarkan pada filosofi positivis atau dikatakan hasil penelitian yang akurat (Sugiyono, 2022). Dalam pengambilan sampel digunakan teknik sampling jenuh dimana semua populasi dijadikan sampel, sehingga sampel dalam penelitian ini adalah 36 keluarga lansia di Panti werdha melania pademangan.

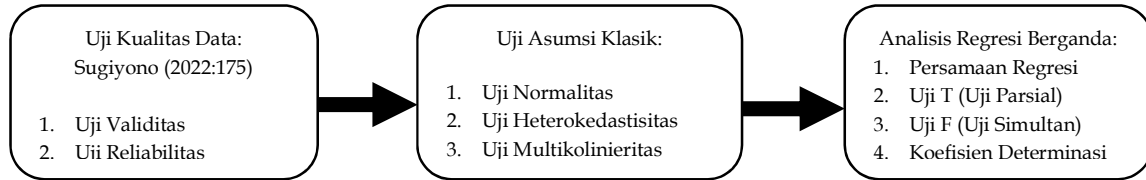
Metode observasi dilakukan dengan mengunjungi Panti Jompo Melania Pademangan di Jakarta Utara untuk menyelidiki topik yang relevan sambil memperhatikan item, proses, dan lingkungan di dalam organisasi. Metode kuesioner digunakan dengan memberikan pertanyaan kepada responden, baik secara manual maupun online, terkait harga, kualitas layanan, dan kepuasan meninggalkan lansia di panti jompo. Metode dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan, mencatat, dan menganalisis dokumen yang relevan untuk menjelaskan pertanyaan penelitian. Penelitian ini menganut standar penelitian asosiatif, yang menyatakan bahwa penelitian harus mencakup setidaknya dua variabel yang terkait agar dapat ditarik kesimpulan yang valid. Ada dua jenis variabel dibawah ini:

Tabel 1. Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Skala
Kepuasan Keluarga Lansia (Y) (Rezki et al., 2023)	1. Kesesuaian Harapan	Skala Likert (1 – 5)
	2. Minat berkunjung kembali	
	3. Kesiadaan untuk merekomendasikan	
Harga (X ₁) (Alma, 2020)	1. Keterjangkauan harga	Skala Likert (1 – 5)
	2. Kesesuaian harga dengan kualitas jasa	
	3. Harga dan manfaat yang sesuai	
	4. Daya saing harga	
Kualitas Pelayanan Jasa (X ²) (Dewi, 2023)	1. Tangibles (Bukti Fisik)	Skala Likert (1 – 5)
	2. Reliability (keandalan)	
	3. Responsiveness (ketanggapan)	
	4. Assurance (jaminan)	
	5. Empathy (empati)	

Sumber: Data primer diolah peneliti (2024)

Sugiyono (2022:156) menyatakan instrumen dalam penelitian merupakan sebuah alat yang menilai kejadian atau permasalahan dengan melakukan uji reliabilitas dan validitas, instrumen penelitian merupakan bagian dari tahap awal proses pengujian



Gambar.1 Langkah Analisis Regresi Berganda

Uji kualitas dilakukan kepada 36 keluarga lansia di Panti werdha melania pademangan. Pengukuran yang digunakan untuk mengukur instrumen atas tanggapan responden adalah menggunakan skala likert dengan interval. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Analisis kualitatif deskriptif, yaitu dengan menganalisis data kualitatif yang telah diperoleh melalui observasi dan kuesioner pada Supermall Karawang.
2. Analisis regresi linear berganda sebagai analisis preferensi yang digunakan untuk mengetahui Harga dan Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Keluarga Lansia di Panti Werdha Melania Pademangan (Panti Non Mandiri) Jakarta Utara. Menurut Arikunto (2013:339). Rumus yang digunakan adalah:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan Keluarga Lansia

α = Kongsanta

b_1 = Koefisien variabel harga

b_2 = Koefisien variabel kualitas pelayanan jasa

X_1 = Variabel harga

X_2 = Variabel kualitas pelayanan jasa

e = standar error

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Kualitas Data:

a. Uji Validitas

Hasil uji kualitas data adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Pernyataan	r hitung	r tabel	Keputusan
Kepuasan Keluarga Lansia			
Y1	0,816	0,339	Valid
Y2	0,720	0,339	Valid
Y3	0,670	0,339	Valid
Y4	0,768	0,339	Valid
Y5	0,816	0,339	Valid
Y6	0,713	0,339	Valid
Harga			
X1.1	0,679	0,339	Valid
X1.2	0,575	0,339	Valid
X1.3	0,658	0,339	Valid
X1.4	0,715	0,339	Valid
X1.5	0,849	0,339	Valid
X1.6	0,654	0,339	Valid
X1.7	0,540	0,339	Valid
Kualitas Pelayanan			
X2.1	0,694	0,339	Valid
X2.2	0,723	0,339	Valid
X2.3	0,780	0,339	Valid
X2.4	0,765	0,339	Valid
X2.5	0,455	0,339	Valid
X2.6	0,787	0,339	Valid
X2.7	0,738	0,339	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2024

Seluruh variabel kualitas pelayanan dapat dinyatakan valid karena menghasilkan data valid berdasarkan uji validitas untuk variabel harga, kualitas pelayanan dan kepuasan keluarga lansia.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas untuk mengukur pernyataan apakah bisa dikatakan reliable atau bisa dikatakan tidak handal dari indikator sebuah variabel jika hasil Cronbach alpha lebih besar dari 0,6.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Pernyataan	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Keputusan
Harga	7	0,790	Reliabel
Kualitas Pelayanan Jasa	7	0,828	Reliabel
Kepuasan Keluarga Lansia	6	0,844	Reliabel

Sumber: Data primer diolah, 2024

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas: *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*

		Unstandardized Residual
N		36
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.87101297
Most Extreme Differences	Absolute	.111
	Positive	.063
	Negative	-.111
Test Statistic		.111
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber: Data primer diolah, 2024

Diperoleh hasil uji normalitas tabel Asymp.Sig.(2-tailed) menghasilkan nilai $0,200c > 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen Harga (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Kepuasan keluarga Lansia (Y) dalam penelitian ini berdistribusi secara normal.

b. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas untuk mengetahui model regresi dapat terjadi atau tidak terjadi ketidaksamaan varians dari masing-masing residual.

Tabel 5. Hasil Uji Heterokedastisitas: *Uji Glesjer*

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	3.398	1.566		2.169	.037
Harga	-.109	.067	-.385	-1.640	.111
Kualitas Pelayanan Jasa	.041	.068	.141	.602	.551

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Data primer diolah, 2024

nilai signifikansi pada X_1 signifikansi $0,111 > 0,05$ dan dapat disimpulkan tidak ada tanda heteroskedastisitas, dan model regresi sesuai untuk memprediksi harga, kualitas layanan, dan kepuasan pada keluarga lansia.

c. Uji Multikolinieritas

Memiliki tujuan untuk menguji model regresi didapatkan korelasi antar variabel Independen/bebas. Hasil uji multikolinieritas adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinieritas

Model	T	Sig.	Collinearity Statistics	
			Tolerance	VIF
(Constant)	-1.258	.217		
Harga	2.269	.030	.499	2.005
Kualitas Pelayanan Jasa	6.127	.000	.499	2.005

A. Dependent Variable: Kepuasan Keluarga Lansia

Sumber: Data primer diolah, 2024

Hasil tabel Toleransi Harga Independen dan kualitas pelayanan sebesar $0,499 > 0,10$ dan seluruh variabel independen memiliki nilai $VIF < 10$. Oleh karena itu, tidak terdapat bukti adanya multikolinieritas.

d. Analisis Regresi Berganda

Tabel 7. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	-3.364	2.673		
Harga	.258	.114	.256	2.269	.030
Kualitas Pelayanan Jasa	.715	.117	.690	6.127	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Keluarga Lansia

Sumber: Data primer diolah, 2024

Persamaan regresi linier berganda penelitian ini menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Y = -3.364 + 0.258 X_1 + 0.715 X_2$$

3. Uji Hipotesis

a. Uji T (Parsial)

Tabel 8. Hasil Uji T (Parsial)

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	-3.364	2.673		
Harga	.258	.114	.256	2.269	.030
Kualitas Pelayanan Jasa	.715	.117	.690	6.127	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Keluarga Lansia

Sumber: Data primer diolah, 2024

Nilai signifikan untuk variabel Harga (X_1) adalah 0,030. Hasil lebih kecil dari 0,05 ($0,030 < 0,05$), dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dan positif Harga (X_1) terhadap variabel Kepuasan keluarga lansia. Variabel Kualitas Pelayanan Jasa (X_2) terhadap Kepuasan keluarga Lansia (Y): Nilai signifikan untuk variabel Kualitas Pelayanan Jasa (X_2) adalah 0,000. Karena nilai ini lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dan positif antara variabel Kualitas Pelayanan Jasa (X_2) terhadap variabel Kepuasan keluarga lansia.

b. Uji F (Simultan)

Tabel 9. Hasil Uji Hipotesi Simultan

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	464.476	2	232.238	62.550	.000 ^b
Residual	122.524	33	3.713		
Total	587.000	35			

a. Dependent Variable: Kepuasan Keluarga Lansia

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

Sumber: Data primer diolah, 2024

Nilai F hitung > f tabel ($62,550 > 3,28$) serta nilai signifikan < 0,05 atau positif terhadap variabel dependent kepuasan keluarga lansia.

4. Uji Koefisien Determinasi

a. Uji Koefisien Determinasi Parsial

Harga (X_1) Terhadap Kepuasan Keluarga Lansia (Y)

Tabel 10. Hasil Uji Determinasi Parsial
Harga (X_1) Terhadap Kepuasan keluarga Lansia(Y)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.744 ^a	.554	.541	2.77553

a. Predictors: (Constant), HARGA

b. Dependent Variable: KEPUASAN KELUARGA LANSIA

Sumber: Data primer diolah, 2024

Nilai R Squared adalah 0,554, yang sudah diketahui secara umum. Berdasarkan data, 55,4% variasi kepuasan keluarga lanjut usia disebabkan oleh variabel Harga Independen (X1), sedangkan 44,6% disebabkan oleh variabel lain.

Kualitas Pelayanan Jasa (X₂) Terhadap Kepuasan Keluarga Lansia (Y)

Tabel 11. Hasil Uji Determinasi Parsial
Kualitas pelayanan Jasa (X₂) Terhadap Kepuasan keluarga Lansia (Y)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.871 ^a	.759	.752	2.04110

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN JASA

b. Dependent Variable: KEPUASAN KELUARGA LANSIA

Sumber: Data primer diolah, 2024

Nilai R Squared adalah 0,759 jadi bisa disimpulkan terdapat hubungan antara variabel terikat kepuasan keluarga senior dengan variabel bebas kualitas pelayanan (X₂) sebesar 75,9%, sedangkan sisanya sebesar 24,1% adalah variabel lain.

b. Uji Koefisien Determinasi Simultan

Tabel 12. Hasil Uji Koefisien Determinasi Simultan
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.890 ^a	.791	.779	1.92688

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN JASA, HARGA

b. Dependent Variable: KEPUASAN KELUARGA LANSIA

Sumber: Data primer diolah, 2024

Pengujian koefisien determinasi secara simultan menunjukkan nilai R-squared sebesar 0,791. Kepuasan keluarga terhadap panti jompo Melania Pademangan sangat mempengaruhi faktor harga dan kualitas pelayanan berdasarkan temuan determinasi simultan ($r=0.791$ atau 79.1%).

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh harga (X₁) dan kualitas pelayanan jasa (X₂) Terhadap Kepuasan keluarga lansia (Y) di Panti werdha melania

pademangan yang merawat lansia khusus non mandiri, Maka kesimpulan dari penelitian adalah :

1. Terdapat Pengaruh Positif dan signifikan dari hasil pengujian hipotesis yang dilakukan pada Pengaruh harga (X1) terhadap kepuasan keluarga lansia (Y) diperoleh taraf signifikan $0,030 < 0,05$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,269 > 1,692$) Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis pada variabel independen harga berpengaruh terhadap kepuasan keluarga lansia, maka variabel harga (X1) secara parsial mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan keluarga lansia (Y) di Panti werdha melania pademangan yang merawat lansia khusus non mandiri. Pengaruh ini juga ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi R Square pada Pengaruh harga (X1) terhadap kepuasan keluarga lansia (Y) didapatkan nilai yaitu sebesar 0,554 atau 55,4%.
2. Terdapat Pengaruh Positif dan signifikan dari hasil pengujian hipotesis yang dilakukan pada Pengaruh kualitas pelayanan jasa (X2) terhadap kepuasan keluarga lansia (Y) diperoleh nilai taraf sig $0,000 < 0,05$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,127 > 1,692$) bisa disimpulkan bahwa hipotesis pada variabel independen secara parsial mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel dependen kepuasan keluarga lansia (Y) di panti werdha melania pademangan. Besarnya pengaruh ini juga ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi Adjusted R Square pada Pengaruh kualitas pelayanan jasa (X2) terhadap kepuasan keluarga lansia (Y) diperoleh nilai yaitu sebesar 0,759 atau 75,9%..
3. Terdapat Pengaruh Positif dan signifikan yang diperoleh pada penelitian uji F yang dilakukan pada Pengaruh Harga (X1) dan kualitas pelayanan jasa (X2) diperoleh nilai signifikansi 0,000. Maka dapat dikatakan bahwa nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($62,550 > 3,28$) yang berarti bahwa variabel harga (X1) dan kualitas pelayanan jasa (X2) secara simultan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan keluarga lansia(Y) di panti werdha melania pademangan. Besarnya pengaruh ini juga ditunjukkan oleh nilai signifikansi determinasi Adjusted R Square pada Pengaruh Harga (X1) dan kualitas pelayanan jasa (X2) terhadap kepuasan keluarga lansia (Y) diperoleh nilai yaitu sebesar 0,791 atau 79,1%.

Saran

Berdasarkan Kesimpulan diatas ,maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Panti werdha melania pademangan jakarta saat ini merupakan salah satu panti yang merawat lansia khusus non mandiri dengan fasilitas lengkap ,harga yang bisa dikatakan terjangkau dibandingkan dengan beberapa panti non mandiri, namun panti werdha melania

pademangan sebaiknya juga memperhatikan harga iuran bulanan yang ditawarkan kepada keluarga lansia karena harga iuran bulanan yang ada dipanti saat ini bisa dikatakan subsidi silang dan harga berbeda-beda, sebaiknya pihak panti lebih memperhatikan pemasukan yang didapatkan dari harga iuran bulanan dan pengeluaran agar tidak mengalami defisit dan keuangan panti tetap stabil

2. Kualitas pelayanan jasa yang ada di panti saat ini sangat baik dalam merawat lansia non mandiri sehingga kualitas pelayanan yang ada sekarang ini bisa ditingkatkan dalam merawat dan mendampingi lansia agar panti bisa menjadi pelayanan jasa terbaik untuk merawat lansia khusus non mandiri khususnya di kota jakarta.

6. DAFTAR REFERENSI

- Alma, H. B. (2020). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. IKAPI.
- Anigomang, F. R., Tang, S. A., & Maruli, E. (2023). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(1), 698–709.
- Anugrah, K., & Sudarmayasa, I. W. (2020). Kualitas Pelayanan Jasa Akomodasi. In *Ideas Publishing* (pp. 1–84).
- Dewi, R. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien di Indonesia: Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(10), 1940–1949.
- Dharmmesta, S. B. (2020). *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty Yogyakarta.
- E, Ella et, al. (2020). (*THIRD PARTY LOGISTICS*) DI INDONESIA Darjat Sudrajat Rumusan Masalah. 1(9), 332–341.
- Fakhrudin, A., Valeria, M., & Awan. (2022a). Bauran Pemasaran. In *Bauran Pemasaran* (Vol. 3).
- Fauzi, B. (2021). Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen. *Journal of Management Reviews*, 5.
- Halim, F. (2023). Manajemen Pemasaran Jasa. In *PT Kuwera Jaya Makassar*. Yayasan Kita Menulis.
- Margareth, H. (2023). *Pemasaran Jasa*. Tiga Cakrawala.
- Maulidhea, P. Q. A., & Syafiq, M. (2022). KELUARGA DI PANTI SOSIAL Puteri Qurrota Ayyunin Maulidhea Muhammad Syafiq. *Character : Jurnal Penelitian Psikologi*, 9(1), 206–217.
- Nurmansyah R, E., Hasbiah, S., & Anwar, A. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Photo Studio. *Jurnal Syntax Fusion*,
- Ramadani, R. L., & Oktaviana, A. (2022). *Panti Werdha Di Banjarbaru*. 11, 223–230.85

- Rezki, M., Sukmawati, L., Elbiansyah, & Riyana, D. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan. *IJCIT (Indonesian Journal on Computer and Information Technology)*, 4(1), 50–57.
- Ridoanto, T., Mislinawati, & Triaudi, G. (2020). Kepuasan Konsumen. In *Pengaruh Pengalaman, Pengetahuan Dan Keterampilan Auditor Terhadap Kualitas Audit*.
- Santoso, M. B., & Padjadjaran, U. (2023). *Pelayanan panti werdha terhadap adaptasi lansia. February 2020*. <https://doi.org/10.24198/responsive.v2i3.22925>.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. CV ALFABETA.
- Supriani, D. (2021). *Faktor Penyebab Lansia Tinggal di Panti Sosial Tresna Werdha Kota Bengkulu*.
- Swastha, B., & Irawan. (2020). *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty Yogyakarta.
- Yusri, A. Z. dan D. (2020). Jurnal Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 7.
- Zaini Miftach. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pad RS Bhayangkara Setukpa Sukabumi*. 2.
- Azhima Fajar Amalia, V. L. D. P. (2022). *Sebesar 2,083 > T*. 7(9).
- Budiatmo, A., & Pinem, R. J. (2022). Keputusan Penggunaan Jasa PT Pilar Utama Transindo Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(2), 332–337.
- Kasinem, K. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serele Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>
- Mahmud, A. N. (2020). Kepuasan Pasien : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Voice of Midwifery*, 10(2), 940–954.
- Muhammad Nailur Ridho, & Irmawati. (2023). Analisis Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Mediasi Kepuasan Pelanggan Pada Sate Kambing Pak Manto. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 16(2), 545–560. <https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v16i02.1039>
- Nurmansyah R, E., Hasbiah, S., & Anwar, A. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Photo Studio. *Jurnal Syntax Fusion*, 1(10), 521–531. <https://doi.org/10.54543/fusion.v1i10.7986>
- Rezki, M., Sukmawati, L., Elbiansyah, & Riyana, D. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan. *IJCIT (Indonesian Journal on Computer and Information Technology)*, 4(1), 50–57.
- Tea, M., & Oktalina, G. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (Servqual) Terhadap Kepuasan Lansia Di Panti Bhaki Kasih Siti Anna Pangkalpinang. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Lansia Di Panti Bhakti Kasih Siti Anna Pangkalpinang*,