PENGARUH *PRICE DISCOUNT, CUSTOMER EXPERIENCE* DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP *CUSTOMER RETENTION* UD. PRIMA MUDA JAYA

(*The Influence of Price Discounts, Customer Experience, and Service Quality on Customer Retention at UD. Prima Muda Jaya*)

A.Naufal Hafiz Mimanifta [1], Titin[2] , Dhita Dhora Damayanti[3], Nurul Badriyah[4].

[1]Program Studi Manajemen/Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Lmgnaufal04@gmail.com, titin@unisla.ac.id, dhitadhora@unisla.ac.id

nurulbadriyah@unisla.ac.id

Website:

Kata Kunci:

Price Discount, Customer Experience, Kualitas Layanan (SERVQUAL), Customer Retention, Penggilingan Padi

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh Price Discount, Customer Experience, dan Kualitas Layanan (SERVQUAL) terhadap Customer Retention pada UD. Prima Muda Jaya di Kecamatan Sugio, Kabupaten Lamongan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode explanatory research dan desain cross sectional terhadap 120 pelanggan tetap tahun 2024 melalui teknik sampling jenuh. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert dan dianalisis dengan regresi linear berganda menggunakan SPSS versi 25. Hasil uji t menunjukkan bahwa ketiga variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap Customer Retention, begitu pula hasil uji F secara simultan. Nilai R^2 sebesar 0,777. Customer Experience merupakan variabel paling dominan.

Kata Kunci: *Price Discount, Customer Experience, Kualitas Layanan (SERVQUAL), Customer Retention, Penggilingan Padi*

Keywords :

Price Discount, Customer Experience, Service Quality (SERVQUAL), Customer Retention, Rice Milling

Abstract

This study aims to analyze the influence of price discounts, customer experience, and service quality (SERVQUAL) on customer retention at UD. Prima Muda Jaya in Sugio District, Lamongan Regency. The study

Alamat Kantor:

employs a quantitative approach using explanatory research and a cross-sectional design, surveying 120 regular customers in 2024 via a saturated sampling technique. Data were collected using Likert-scale questionnaires and analyzed through multiple linear regression using SPSS version 25. The t-test results indicate that all three variables have a positive and significant effect on customer retention, as confirmed by the simultaneous F-test results. The R^2 value is 0.777. Customer experience is the most dominant variable.

Keywords: Price Discount, Customer Experience, Service Quality (SERVQUAL), Customer Retention, Rice Milling

PENDAHULUAN

Usaha penggilingan padi memiliki peran penting dalam mendukung ketahanan pangan dan perekonomian masyarakat, terutama sebagai penghubung antara petani dan konsumen beras (Kementerian Pertanian RI, 2023). Salah satu usaha yang bergerak di bidang ini adalah UD. Prima Muda Jaya di Kecamatan Sugio, Kabupaten Lamongan.

Dalam beberapa tahun terakhir, UD. Prima Muda Jaya mengalami penurunan jumlah pelanggan tetap yang mengindikasikan adanya permasalahan *customer retention*. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa *customer retention* dipengaruhi oleh *price discount*, *customer experience*, dan kualitas layanan (*SERVQUAL*) (Kotler & Keller, 2022; Schmitt, 2022; Parasuraman et al., 1988).

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh *price discount*, *customer experience*, dan kualitas layanan (*SERVQUAL*) terhadap *customer retention* pada UD. Prima Muda Jaya Kecamatan Sugio, Kabupaten Lamongan. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan strategi mempertahankan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori (*explanatory research*) untuk menguji pengaruh *Price Discount*, *Customer Experience*, dan kualitas layanan (*SERVQUAL*) terhadap *Customer Retention* pada UD. Prima Muda Jaya, Kecamatan Sugio, Kabupaten Lamongan. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dengan pendekatan *cross-sectional*, yaitu pengambilan data pada satu waktu tertentu. Analisis data dilakukan menggunakan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Data diolah dengan bantuan perangkat lunak SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan pada UD. Prima Muda Jaya, usaha penggilingan padi di Kecamatan Sugio, Kabupaten Lamongan. Penelitian bertujuan menganalisis pengaruh *Price Discount*, *Customer Experience*, dan kualitas layanan (*SERVQUAL*) terhadap *Customer Retention*. Hasil penelitian diharapkan menjadi masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan strategi pemasaran, kualitas layanan, dan mempertahankan pelanggan.

Hasil uji validitas

Tabel 3. 1 Uji validitas

NO	VARIABEL	Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	*Price Discount* (Kotler & Armstrong, 2024)	X1.1	0, 867	0,179	Valid
		X1.2	0,825	0,179	Valid
		X1.3	0,782	0,179	Valid
		X1.4	0,789	0,179	Valid
		X1.5	0,805	0,179	Valid
		X1.6	0,839	0,179	Valid
		X1.7	0,863	0,179	Valid
		X1.8	0,892	0,179	Valid
2	*Customer Experience* (Schmitt, 2022)	X2.1	0,850	0,179	Valid
		X2.2	0,764	0,179	Valid
		X2.3	0,831	0,179	Valid
		X2.4	0,856	0,179	Valid
		X2.5	0,847	0,179	Valid
		X2.6	0,806	0,179	Valid
		X2.7	0,808	0,179	Valid
		X2.8	0,777	0,179	Valid
		X2.9	0,834	0,179	Valid
		X2.10	0,898	0,179	Valid
3	Kualitas layanan SERVQUAL (Parasuraman *et al*., 1988)	X3.1	0,894	0,179	Valid
		X3.2	0,852	0,179	Valid
		X3.3	0,844	0,179	Valid
		X3.4	0,837	0,179	Valid
		X3.5	0,827	0,179	Valid
		X3.6	0,840	0,179	Valid
		X3.7	0,839	0,179	Valid
		X3.8	0,838	0,179	Valid
		X3.9	0,840	0,179	Valid
		X3.10	0,858	0,179	Valid
		X3.11	0,875	0,179	Valid
4	*Customer Retention* (Baber, 2020)	Y1	0,870	0,179	Valid
		Y2	0,884	0,179	Valid
		Y3	0,905	0,179	Valid

Sumber : Hasil Olah Data SPSS, 25

Berdasarkan hasil pengujian validitas yang telah dilakukan, seluruh item pernyataan pada variabel Price Discount (X1), Customer Experience (X2), Kualitas Layanan (X3), dan Customer Retention (Y) memiliki nilai r-hitung lebih besar daripada r-tabel, sehingga seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian. Kriteria pengambilan keputusan yang

digunakan adalah sebagai berikut:

a. Jika nilai r-hitung > r-tabel, maka item pernyataan dinyatakan valid.
b. Jika nilai r-hitung ≤ r-tabel, maka item pernyataan dinyatakan tidak valid.

Hasil uji reabilitas

Tabel 3. 2 Uji reabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
1	*Price Discount* (Kotler & Armstrong, 2024)	0,937	0,60	Reliabel
2	*Customer Experience* (Schmitt, 2022)	0,949	0,60	Reliabel
3	Kualitas layanan SERVQUAL (Parasuraman *et al*., 1988)	0,961	0,60	Reliabel
4	*Customer Retention* (Baber, 2020)	0,862	0,60	Reliabel

Sumber : Hasil Olah Data SPSS, 25

Table menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha pada variabel *Price Discount* sebesar 0,937, *Customer Experience* sebesar 0,949, *Kualitas Layanan (SERVQUAL)* sebesar 0,961, dan *Customer Retention* sebesar 0,862. Seluruh nilai tersebut lebih besar dari standar reliabilitas 0,60, sehingga seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel. Hal ini menunjukkan bahwa setiap item pernyataan pada masing-masing variabel memiliki konsistensi yang baik dan layak digunakan dalam penelitian.

Hasil uji normalitas

Tabel 3. 3 Uji normalitas
One Sample Kolmogorov Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		120
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.83942726
Most Extreme Differences	Absolute	.065
	Positive	.051
	Negative	-.065
Test Statistic		.065
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200[c,d]

Sumber : Hasil Olah Data SPSS, 25

Hasil uji normalitas menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai signifikansi (*Asymp. Sig. 2-tailed*) sebesar 0,200, yang lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa data residual dalam penelitian berdistribusi normal. Dengan demikian, asumsi normalitas telah terpenuhi sehingga data layak digunakan untuk analisis regresi linier berganda dalam menguji pengaruh *Price Discount*, *Customer Experience*, dan *Kualitas Layanan (SERVQUAL)* terhadap *Customer Retention* pada UD. Prima Muda Jaya.

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Tabel 3. 4 Uji Heteroskedastisitas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.965	.356		2.712	.008
	Price Discount	-.006	.015	-.060	-.419	.676
	Customer Experience	-.008	.011	-.096	-.730	.467
	Servqual	.006	.010	.079	.567	.572

Sumber : Hasil Olah Data SPSS, 25

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas, variabel *Price Discount* memiliki nilai signifikansi sebesar 0,676, *Customer Experience* sebesar 0,467, dan *SERVQUAL* sebesar 0,572. Seluruh nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Dengan demikian, model regresi memenuhi asumsi heteroskedastisitas dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Hasil Uji Multikolinearitas

Tabel 3. 5 Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
(Constant)	Tolerance	VIF
Price Discount	.419	2.386
Customer Experience	.494	2.024
Kualitas layanan	.440	2.270

Sumber : Hasil Olah Data SPSS, 25

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas, variabel X1 memiliki nilai *Tolerance* 0,419 dan VIF 2,386, variabel X2 memiliki *Tolerance* 0,494 dan VIF 2,024, serta variabel X3 memiliki *Tolerance* 0,440 dan VIF 2,270. Seluruh variabel memiliki nilai *Tolerance* > 0,10 dan VIF < 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi bebas dari gejala multikolinearitas dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 3. 6 Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-.338	.623		-.543	.588
	Price Discount	.093	.026	.242	3.577	.001
	Customer Experience	.139	.020	.437	6.998	.000
	Servqual	.085	.018	.315	4.767	.000

a. Dependent Variable: Customer Retention

Sumber : Hasil Olah Data SPSS, 25

Berdasarkan Tabel variabel *Customer Retention* memiliki nilai mean sebesar 12,05 dan standar deviasi 1,777. Variabel *Price Discount* memiliki mean 32,37 dan standar deviasi 4,607, *Customer Experience* memiliki mean 40,26 dan standar deviasi 5,578, sedangkan *Kualitas Layanan (SERVQUAL)* memiliki mean 44,18 dan standar deviasi 6,572. Seluruh variabel menggunakan 120 responden. Nilai standar deviasi yang lebih kecil dari nilai mean menunjukkan bahwa data relatif homogen dan layak digunakan untuk analisis regresi linear berganda.

Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 3. 7 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.881[a]	.777	.771	.850

Sumber : Hasil Olah Data SPSS, 25

Berdasarkan Tabel diperoleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,881 yang menunjukkan hubungan sangat kuat antara *Price Discount*, *Customer Experience*, dan *Kualitas Layanan (SERVQUAL)* terhadap *Customer Retention*. Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,777 menunjukkan bahwa 77,7% variasi *Customer Retention* dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen, sedangkan 22,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Selain itu, nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,771 menunjukkan bahwa model regresi memiliki kemampuan yang baik dalam menjelaskan variasi *Customer Retention*.

Hasil Uji T

Tabel 3. 8 Hasil Uji T

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.338	.623		-.543	.588
	Price Discount	.093	.026	.242	3.577	.001
	Customer Experience	.139	.020	.437	6.998	.000
	Servqual	.085	.018	.315	4.767	.000

Sumber : Hasil Olah Data SPSS, 25

1. **Pengaruh *Price Discount* (X1) terhadap *Customer Retention* (Y)**
   Hasil uji t menunjukkan bahwa *Price Discount* memiliki nilai t hitung 3,577 > t tabel 1,980 dan nilai signifikansi 0,001 < 0,05. Dengan demikian, *Price Discount* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Retention*.
2. **Pengaruh *Customer Experience* (X2) terhadap *Customer Retention* (Y)**
   Hasil uji t menunjukkan bahwa *Customer Experience* memiliki nilai t hitung 6,998 > t tabel 1,980 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa *Customer Experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Retention*.
3. **Pengaruh *Kualitas Layanan (SERVQUAL)* (X3) terhadap *Customer Retention* (Y)**

Hasil uji t menunjukkan bahwa *Kualitas Layanan (SERVQUAL)* memiliki nilai t hitung 4,767 > t tabel 1,980 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Dengan demikian, *Kualitas Layanan (SERVQUAL)* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Retention*.

Hasil Uji F

Tabel 3. 9 Hasil Uji F

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	291.848	3	97.283	134.580	.000[b]
	Residual	83.852	116	.723		
	Total	375.700	119			

Sumber : Hasil Olah Data SPSS, 25

Berdasarkan hasil uji F, diperoleh nilai F hitung sebesar 134,580 > F tabel 2,68 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa *Price Discount*, *Customer Experience*, dan *Kualitas Layanan (SERVQUAL)* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Retention* pada UD. Prima Muda Jaya, sehingga model regresi layak digunakan dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

A. Pengaruh Price Discount terhadap Customer Retention

Hasil uji *t* menunjukkan bahwa variabel *Price Discount* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Retention* dengan nilai *t*_{hitung} 3,577 > *t*_{tabel} 1,980 dan signifikansi 0,001 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa pemberian potongan harga mampu meningkatkan keinginan pelanggan untuk tetap menggunakan jasa UD. Prima Muda Jaya. Temuan ini sejalan dengan penelitian Rinaldi (2024) serta Nurdiansah dan Widyastuti (2022) yang menyatakan bahwa *price discount* berpengaruh positif terhadap retensi pelanggan.

B. Pengaruh *Customer Experience* terhadap *Customer Retention*

Hasil uji *t* menunjukkan bahwa variabel *Customer Experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Retention* dengan nilai *t*_{hitung} 6,998 > *t*_{tabel} 1,980 dan signifikansi 0,000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman pelanggan yang baik selama menggunakan jasa UD. Prima Muda Jaya mampu meningkatkan kepercayaan dan mendorong pelanggan untuk tetap menggunakan layanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan Schmitt (2022), serta penelitian Lampus et al. (2024) dan Cambra-Fierro et al. (2021) yang menyatakan bahwa *customer experience* berpengaruh positif terhadap *customer retention*.

C. Pengaruh Kualitas Layanan (*SERVQUAL*) terhadap *Customer*

Retention

Hasil uji *t* menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan (*SERVQUAL*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Retention* dengan nilai *t*_{hitung} 4,767 > *t*_{tabel} 1,980 dan signifikansi 0,000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan, semakin tinggi pula kemampuan UD. Prima Muda Jaya dalam mempertahankan pelanggan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Kumar dan Hundal (2020) serta Eristyan et al. (2025) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap *customer retention*.

D. Analisis Pengaruh Secara Simultan (Uji F)

Hasil uji F menunjukkan nilai *F*_{hitung} sebesar 134,580 > *F*_{tabel} 2,68 dengan signifikansi 0,000 < 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa *Price Discount*, *Customer Experience*, dan Kualitas Layanan (*SERVQUAL*) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Retention* pada UD. Prima Muda Jaya. Dengan demikian, peningkatan ketiga faktor tersebut secara bersamaan dapat menjadi strategi yang efektif untuk mempertahankan pelanggan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh *Price Discount*, *Customer Experience*, dan *Kualitas Layanan (SERVQUAL)* terhadap *Customer Retention* pada UD. Prima Muda Jaya, dapat disimpulkan bahwa:

1. Price Discount berpengaruh positif dan signifikan terhadap Customer Retention, sehingga semakin baik program potongan harga yang diberikan, semakin tinggi tingkat retensi pelanggan.
2. Customer Experience berpengaruh positif dan signifikan terhadap Customer Retention. Pengalaman yang baik selama menggunakan jasa UD. Prima Muda Jaya mampu meningkatkan keinginan pelanggan untuk tetap menggunakan jasa perusahaan.
3. Kualitas Layanan (SERVQUAL) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Customer Retention. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat retensi pelanggan.
4. Price Discount, Customer Experience, dan Kualitas Layanan (SERVQUAL) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Customer Retention, dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 77,7%, sedangkan 22,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.
5. Customer Experience merupakan variabel yang paling dominan memengaruhi Customer Retention, karena memiliki nilai

Standardized Coefficients Beta tertinggi dibandingkan variabel lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman pelanggan menjadi faktor utama dalam mempertahankan pelanggan UD. Prima Muda Jaya.

Implikasi Penelitian

A. Implikasi Teoritis

Penelitian ini memperkuat teori bahwa Price Discount, Customer Experience, dan Kualitas Layanan (SERVQUAL) berpengaruh terhadap Customer Retention. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggan mempertimbangkan harga, pengalaman, dan kualitas layanan dalam mempertahankan hubungan dengan perusahaan.

B. Implikasi Praktis bagi UD. Prima Muda Jaya

1. Customer Experience perlu terus ditingkatkan melalui komunikasi yang jelas dan pelayanan yang nyaman agar pelanggan tetap loyal.
2. Kualitas Layanan (SERVQUAL) perlu ditingkatkan dengan memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan didukung fasilitas yang memadai.
3. Price Discount perlu diterapkan secara konsisten sebagai strategi untuk menarik dan mempertahankan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

Faisol, F. (2020). Pengaruh Harga, Ulasan Produk, Kemudahan Akses, Pengalaman Berbelanja Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Minat Beli Konsumen Disitus Jual Beli Online Bukalapak. Com (Studi Pada Mahasiswa Manajemen Universitas Islam Lamongan). Jekma, 1(1).

Putri, M. M. (2020). Pengaruh Efektivitas Penjualan Dan Kebijakan Potongan Harga Terhadap Penjualan Tanah Kavling Di Alesha Property. Jekma, 1(1).

Rahayu, S. M. (2024). Meningkatkan *Customer Retention* Melalui Customer Engagement Dengan Kontribusi *Customer Experience* Dan Perceived Value. *Open Journal Systems, Vol. 19, No. 01*.

Rinaldi. (2024). Pengaruh *Price Discount* Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Riset Ekonomi, Vol. 5*.

Sugiyono. (2019). Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D.

Widyastuti, N. &. (2022). Pengaruh *Price Discount* Terhadap Customer Satisfaction Dan Repurchase Intention (Studi Pada Pengguna Shopee Food). *Sibatik Journal, Vol.1 No.8*.

Widyastuti, R. &. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan (Servqual) Dan Mutu Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Subway Di Provinsi Dki Jakarta. *Jurnal Transaksi, Vol. 16, No. 2*.

Wijayanto, R. &. (2025). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Customer Satisfaction Dan *Customer Retention* (Studi Pada Pengguna E-Commerce Tokopedia di Wilayah Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, Vol. 14, No. 1*.

Yuliasara, B. &. (2024). Pengaruh Customer Satisfaction Dan Switching Cost Terhadap *Customer Retention* (Studi Pada Pelanggan Telkomsel di Telkomsel Distribution Center Pangandaran). *Business Management And Entrepreneurship Journal, Vol. 6 No. 4*.

Zuhroh, N. L. (2021). Determinasi Kualitas Pelayanan: Reliabilithy, Assurance, Tangible, Empathy, Responsiveness Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Pt. Indah Logistic Dan Cargo Cabang Dukun Gresik. Jekma, 2(5).

JEKMA
Jurnal ekonomi
Manajemen Akuntansi