

Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan UD Brontoseno Nganjuk

Septian Andika Pratama

Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kediri
Jln. Sersan Suharmaji No. 38 Kediri
E-mail : Dikakut@gmail.com

Abstract : *This study aims to determine the effect of product quality (X1) and price (X2) on customer satisfaction (Y) at UD. Brontoseno Nganjuk. This type of quantitative research Data collection techniques used are primary data and secondary data. The sample selection used the accidental sampling method, the number of samples was 75 respondents at UD. Brontoseno Nganjuk. The analysis technique used is validity test, reliability test, classic assumption test, multiple linear regression analysis, t test, F test and coefficient of determination test. From the results carried out in the study, it showed that product quality (X1) and price (X2) variables on customer satisfaction (Y) at UD. Brontoseno Nganjuk. The research results obtained multiple linear regression equation $Y = 3.230 + 0.193X1 + 0.481X2$ and the results of the t-test variable product quality have a partially significant effect on customer satisfaction. Price has a significant effect partially on customer satisfaction. The results of the F test obtained Fcount results with a significance value of $0.000 < 0.05$. From the results of the analysis it can be concluded that Product Quality and Price have a simultaneous and significant effect on UD Customer Satisfaction. Brontoseno Nganjuk.*

Keywords: *Product Quality, Price, Customer Satisfaction*

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk (X1) dan harga (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y) pada UD. Brontoseno Nganjuk. Jenis penelitian kuantitatif Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Pemilihan sampel menggunakan metode accidental sampling, jumlah sampel 75 responden di UD. Brontoseno Nganjuk. Teknik analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t, uji F dan uji koefisien determinasi. Dari hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa variabel kualitas produk (X1) dan harga (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y) pada UD. Brontoseno Nganjuk. Hasil penelitian diperoleh persamaan regresi linear berganda $Y = 3,230 + 0,193X1 + 0,481X2$ dan hasil uji t variabel kualitas produk berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Harga berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji F diperoleh hasil Fhitung dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa Kualitas Produk dan Harga berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan UD. Brontoseno Nganjuk.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga, Kepuasan Pelanggan

LATAR BELAKANG

Perkembangan usaha bisnis di Indonesia menjadi semakin tajam setiap tahunnya, dalam proses memenuhi kebutuhannya. Dimana pelanggan tetap ada namun sayangnya daya beli mereka semakin menurun. Semakin ketatnya persaingan bisnis pada saat ini maka hal yang

Received Maret 30, 2023; Revised April 26, 2023; Accepted Mei 07, 2023

*Septian Andika Pratama, Dikakut@gmail.com

perlu dilakukan oleh perusahaan adalah menciptakan dan mempertahankan kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tanggapan perilaku konsumen berupa evaluasi purna beli terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakan kinerja produk dibandingkan dengan apa yang diharapkan oleh konsumen.

Salah satu strategi yang bisa diterapkan perusahaan adalah dengan menjaga kualitas produk yang dihasilkan dengan meningkatkan kualitas produk maka reputasi perusahaan akan baik dimata konsumen, Kualitas produk adalah karakteristik dari suatu produk atau layanan yang bergantung pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang dinyatakan atau tersirat (Kotler dan Armstrong, 2016:253).

Kotler dan Keller (2018:67) harga merupakan salah satu elemen dari bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan. Berdasarkan beberapa pengertian diatas dan disesuaikan dengan penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa harga adalah jumlah dari nilai uang yang dibayar oleh pembeli kepada penjual untuk memperoleh barang atau jasa yang diinginkan.

UD. Brontoseno Nganjuk adalah pabrik yang bergerak dibidang usaha industri kemasan dari plastik seperti sedotan, plastik opp, tali rafia dll yang berdiri sejak tahun 1995, beralamat di Jl.Kediri - Waru Jayeng RT.20 / 09 Dsn. Bancar Singkalanyar Nganjuk. Perusahaan UD. Brontoseno Nganjuk ini mengalami beberapa kendala yang dikeluhkan oleh pelanggan. Kendala yang pertama mengenai kualitas produk yang kurang bagus seperti kualitas bahan produk plastik menjadi sangat tipis mudah sobek dan tidak tahan lama, sehingga kepuasan pelanggan menjadi menurun karena produk yang diinginkan tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Permasalahan selanjutnya mengenai harga produk yang semakin melonjak tinggi atau mahal sedangkan kualitas yang diberikan tidak sesuai dengan harga yang di tetapkan produk tersebut.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Produk

Assauri (2015:90) mengatakan bahwa kualitas produk merupakan faktor-faktor yang terdapat pada suatu barang atau hasil yang menyebabkan barang atau hasil tersebut sesuai dengan tujuan untuk apa barang atau hasil dimaksudkan.

Harga

Tjiptono (2014) Harga merupakan satusatunya unsur bauran pemasaran yang memberikan pemasukan atau pendapatan bagi perusahaan, sedangkan ketiga unsur lainnya (produk, distribusi dan promosi) menyebabkan timbulnya biaya pengeluaran.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan pembeli dari kinerja perusahaan yang memenuhi harapan mereka. Pelanggan puas bila harapan mereka dipenuhi dan senang/bahagia bila harapan mereka dilebihi. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, membeli lebih banyak, kurang sensitif pada harga dan memberikan komentar baik tentang perusahaan. Abdulah & Francis (2016:45).

Kepuasan Kerja

Edy Sutrisno (2019:74)“kepuasan Kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis”.

Teori Hubungan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan

Hal ini dibuktikan dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Abdulloh Majid (2019) dengan Judul Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Tempe Barokah Di Kecamatan Pamotan Kabupaten Rembang Jawa Tengah Dalam Perspektif Ekonomi Islam bahwa Kualitas Produk mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Teori Hubungan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan

Hal ini dibuktikan dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mirza Abdi Khairusy (2020) dengan judul Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Moderating mendapatkan hasil bahwa Harga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Sampel pada penelitian ini adalah 75 pelanggan UD. Brontoseno Nganjuk, dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah teknik acidental sampling yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan.

Dalam penelitian ini terdapat 3 variabel, yaitu variabel terikat dan variabel bebas. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas produk dan harga. Sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan.

Berdasarkan sumber datanya, data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari pelanggan UD. Brontoseno Nganjuk. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh melalui studi pustaka.

Dalam penelitian ini skala yang digunakan dalam penyusunan kuesioner adalah skala responden diharuskan memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan. Jawaban atas pertanyaan terdiri dari lima kategori dengan skor sebagai berikut: a) Jawaban sangat setuju skor 5, b) Jawaban setuju skor 4, c) Jawaban netral skor 3, d) Jawaban tidak setuju skor 2, e) Jawaban Sangat Tidak Setuju skor 1.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda menggunakan bantuan SPSS 16.0.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Pengujian ini menggunakan metode *pearson correlation*. Hasil uji validasi karena korelasi antara masing-masing butir pertanyaan memiliki $p \text{ value} \leq 0.05$.

Berdasarkan perhitungan yang dilakukan menggunakan bantuan SPSS versi 16.0 dengan menggunakan $p \text{ value}$ yang setiap butir instrumennya memiliki nilai validitas tersendiri. Karena peneliti menggunakan pendapat semua instrument dikatakan valid karena nilai $p \text{ value} \leq 0.05$.

Uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner tingkat konsistensi atau stabil apabila dilakukan berulang kali dengan asumsi pada kondisi yang sama.

Tabel 1. Statistik Realibilitas X1

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.752	8

(Sumber: Data diolah peneliti 2022)

Tabel 2. Statistik Reliabilitas X2

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.726	8

(Sumber: Data diolah peneliti 2022)

Tabel 3. Statistik Reliabilitas X3

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.770	6

(Sumber: Data diolah peneliti 2022)

Berdasarkan rumus Cronbach alpha, suatu instrument dikatakan reliabel jika nilai (α) lebih besar dari 0,70 dan hasil menunjukkan bahwa seluruh instrument reliabel.

Uji asumsi klasik digunakan untuk menguji apakah suatu model dapat digunakan dalam penelitian. Dalam penelitian ini uji asumsi klasik yang digunakan yaitu uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinearitas.

Uji Normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel *independen* dan variabel *dependen* atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji Normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan *One Sample Kolmogorov Smirnov* yaitu dengan ketentuan apabila nilai signifikan diatas 0,05 maka data terdistribusi normal.

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan variance dari residual pengamatan satu ke pengamatan lainnya dalam suatu model regresi. Dasar pengambilan keputusan menggunakan uji glesjer yaitu nilai signifikansi $> 0,05$.

Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan menggunakan alat bantuan SPSS versi 16.0 dengan menggunakan uji model getjer, maka data dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas. Keputusan ini diambil peneliti karena nilai Asymp. Sig (2-tailed) pengalaman, fasilitas, komunikasi dan kepuasan adalah $> 0,05$.

Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independen*). Uji ini dilakukan dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factors* (VIF). Dikatakan bebas multikolinieritas apabila nilai *tolerance* $> 0,10$ dan nilai $VIF < 10$. Jadi bila *nilai tolerance* $< 0,10$ dan $VIF > 10$ berarti terdapat kasus multikolinieritas.

Berdasarkan perhitungan yang dilakukan menggunakan bantuan SPSS versi 16.0, maka data dikatakan tidak terjadi multikolinieritas. Keputusan ini diambil peneliti karena nilai *Tolerance* pengalaman, fasilitas, komunikasi dan kepuasan adalah > 10 .

Penggunaan model analisis ini dengan alasan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, selain itu untuk dapat mengetahui sejauh mana besar pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat baik secara simultan ataupun secara parsial. Adapun rumus regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = 3,230 + 0,193X_1 + 0,481X_2$$

Dari tabel diatas, dapat diimplementasikan sebagai berikut: Nilai konstanta sebesar 3,230 artinya bila Kualitas produk (X_1), harga (X_2), nilainya tetap maka, kepuasan pelanggan (Y) memiliki nilai sebesar 3,230. Koefisien regresi Kualitas Produk (X_1) sebesar 0,193 bernilai positif, hal ini berarti jika variabel Kualitas Produk (X_1) bertambah satu satuan maka variabel Kepuasan Pelanggan (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,193 dengan asumsi variabel yang lain konstan. Koefisien regresi Harga (X_2) sebesar 0,481 bernilai positif, hal ini berarti jika

variabel Harga (X_2) bertambah sebesar satu satuan maka variabel Kepuasan Pelanggan (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,481 dengan asumsi variabel yang lain konstan.

Nilai korelasi atau (R) mendapatkan nilai 0,649 dan nilai koefisien determinan (R^2) atau sebesar 0,421. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas produk dan harga mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 42,1% dan sisanya 57,9% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

Nilai probabilitas untuk kualitas produk (X_1) dengan nilai t hitung sebesar 2,668 dan nilai sig 0.009 nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 dari hasil tersebut memperlihatkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas produk (X_1) terhadap kepuasan pelanggan pada UD. Brontoseno Nganjuk.

Nilai probabilitas untuk harga (X_2), dengan nilai t hitung sebesar 5,992 nilai sig 0,000 nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 dari hasil tersebut memperlihatkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel harga (X_2) terhadap kepuasan pelanggan pada UD. Brontoseno Nganjuk.

Hasil dari F hitung sebesar 26,179 dan nilai signifikansi F sebesar $0,000 <$ dari 0,05 Berdasarkan perhitungan tersebut, maka dapat dijelaskan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak. Hal tersebut dapat dijelaskan bahwa Kualitas Produk (X_1) dan Harga (X_2) secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada UD. Brontoseno Nganjuk.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan

Kualitas produk termasuk salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan ketika melakukan pembelian akan produk. Hasil penelitian secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada UD. Brontoseno Nganjuk. Hasil dari uji t mendapatkan nilai t hitung sebesar 2,668 dengan signifikansi 0,009 sehingga dapat dikatakan bahwa Hipotesis 1 yaitu H_a diterima dan H_0 ditolak. Pemberian kualitas yang baik terhadap produk sangat membantu perusahaan dalam menciptakan kepuasan pelanggan, oleh karena itu perusahaan harus selalu mengamati kerusakan ataupun kecacatan terhadap produk. Berdasarkan tabel jawaban responden menjawab struktur fisik pada produk yang memiliki kualitas yang baik dan juga ciri khas yang ada produk sangat membantu dalam menciptakan kepuasan pelanggan.

Hal ini ini didukung juga oleh penelitian dari Akbar R pada tahun (2020) dengan judul “Pengaruh Pengalaman Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk Kantor Cabang Polewali. Dengan hasil yang menunjukkan bahwa pengalaman kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja.

Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan

Harga juga memengaruhi kepuasan pelanggan dalam melakukan pembelian terhadap produk. Hasil penelitian secara parsial ada pengaruh yang signifikan antara variabel harga terhadap kepuasan pelanggan pada UD. Brontoseno Nganjuk. Hasil dari Hasil dari uji t mendapatkan nilai t hitung sebesar 5,992 dengan signifikansi 0,000 sehingga dapat dikatakan bahwa Hipotesis 2 yaitu H_a diterima dan H_0 ditolak. Perusahaan juga harus memperhatikan penetapan harga pada produk yang ditetapkan pada produk, harga juga sangat membantu dalam menciptakan kepuasan pelanggan dalam pembelian terhadap produk. Berdasarkan tabel jawaban responden mengenai harga bahwa bahwa harga sering dijadikan sebagai penentu kualitas bagi konsumen dalam menciptakan kepuasan yang lebih pada pelanggan.

Hal ini ini didukung juga oleh penelitian dari Safrizal (2015) dengan judul Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dengan hasil yang menyatakan bahwa harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan urian dan analisis dari bab sebelumnya, maka kesimpulan dari penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kualitas Produk pada UD Brontoseno Nganjuk” sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh signifikan secara parsial antara Kualitas Produk (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada UD. Brontoseno Nganjuk.
2. Terdapat pengaruh signifikan secara parsial antara Harga (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada UD. Brontoseno Nganjuk.
3. Terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara Kualitas Produk (X1) dan Harga (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada UD. Brontoseno Nganjuk.

Berdasarkan hasil kesimpulan dan pembahasan dari penelitian ini, adapun beberapa saran yang dapat diberikan agar mendapatkan hasil yang lebih baik untuk peneliti selanjutnya dimasa yang akan datang yaitu :

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, perlu adanya penelitian lanjutan terhadap faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang belum dilakukan pada penelitian ini. Selain itu peneliti selanjutnya disarankan tidak hanya meneliti mengenai variabel kualitas produk dan harga hal ini dikarenakan masih ada faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

2) Bagi pihak perusahaan

Bagi perusahaan diharapkan memperhatikan kembali kualitas produk yang diberikan ataupun dipasarkan berkualitas atau tidak karena dengan kualitas yang baik pada produk yang dipasarkan mampu menciptakan kepuasan lebih pada pelanggan begitu pula dengan memperhatikan harga pada produk yang dipasarkan apakah sudah sesuai dengan produk karena harga produk juga penentu kepuasan pelanggan dengan memperhatikan tingkat kualitas setiap produk dan pemberian produk yang mampu meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga dapat membantu perusahaan dalam keberhasilannya.

DAFTAR PUSTAKA

Edy Sutrisno, (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetak ke sebelas.

Fandy Tjiptono. (2015). Strategi Pemasaran, Edisi 4, Andi Offset, Yogyakarta.

Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2018). Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Jilid 2. Jakarta: PT Indeks.

Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2.Jakarta: PT. Indeks.

Prananda Media Group, Jakarta