

## **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN POKAT KOCOK BAROKAH MEDAN**

**Deltri Mayuni <sup>1)\*</sup>, & Edison Sagala <sup>2)</sup>**

1) Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan

2) Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan

E-mail : [mayuni19@gmail.com](mailto:mayuni19@gmail.com)

### *Abstrak*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen pokat kocok Barokah Medan. Sumber Data dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari penelitian lapangan melalui kuosioner, wawancara dan studi dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini adalah 1750 orang dan teknik pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *simple random sampling* sehingga sampel di ambil berjumlah 95 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan teknik analisis regresi dengan rumus  $Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + e$ . Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen pokat kocok Barokah Medan.

**Kata kunci : Kualitas Produk, Harga, Kepuasan Konsumen**

### *Abstract*

This research aims to identify and explain The Influence Of Product Quality And Price To Customer Satisfaction Pokat Kocok Barokah Medan. Sources of data in this study is primary data collected from field research through questionnaires, interviews and documentary study. The population in this study was 1750 responden and the sampling technique is done by *simple random sampling* so that the samples was taken amounted to 95 respondent . Technique analysis used in this study is multiple regression analysis with formula  $Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + e$ . The Conclusion from this research is there influence positive and significant of product quality and price to customer satisfaction pokat kocok Barokah Medan.

**Keyword : Product quality, Price, Customer Satisfaction**

### **PENDAHULUAN**

Pertumbuhan Usaha dagang pada zaman globalisasi saat ini banyak sekali mengalami kemajuan dan perubahan hal ini terjadi dalam dunia bisnis modern. Adapun perubahan yang terjadi ditandai dengan pola pikir masyarakat yang berkembang, kemajuan teknologi, dan gaya hidup yang tidak lepas dari pengaruh globalisasi.

Pertumbuhan bisnis dibidang makanan dan minuman cepat saji masih tercatat sebagai pertumbuhan yang tinggi di berbagai belahan dunia. Dengan adanya kemajuan dan perubahan tersebut secara tidak langsung menuntut kita untuk dapat mengimbanginya dalam kehidupan sehari-hari. Memaksimalkan perusahaannya agar dapat bersaing di pasar. Untuk

mengatasi hal tersebut maka perusahaan harus memiliki strategi pemasaran yang kuat dalam memasarkan produk barang dan jasanya sehingga dapat bertahan dalam persaingan bisnis. Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya (Kotler dan Armstrong, 2008).

Banyak cara yang bisa dicapai oleh perusahaan untuk meningkatkan kepuasan konsumen, yaitu dengan memperhatikan faktor kualitas produk. Saat ini konsumen memiliki kekuatan besar dalam menentukan produk atau barang apa yang mereka inginkan dan juga bagaimana penilaian mereka terhadap produk yang dikonsumsi. Tetapi bagi produsen, hal ini merupakan suatu bentuk ancaman karena semakin banyak produk barang dan jasa yang ditawarkan maka semakin ketat pula persaingan yang terjadi dalam dunia usaha. Persaingan yang semakin ketat ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasar. Untuk mengatasi hal tersebut maka perusahaan harus memiliki strategi pemasaran yang kuat dalam memasarkan produk barang dan jasanya sehingga dapat bertahan dalam persaingan bisnis. Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi

pelanggannya (Kotler dan Armstrong, 2008).

Banyak cara yang bisa dicapai oleh perusahaan untuk meningkatkan kepuasan konsumen, yaitu dengan memperhatikan faktor kualitas produk. Saat ini konsumen memiliki kekuatan besar dalam menentukan produk atau barang apa yang mereka inginkan dan juga bagaimana penilaian mereka terhadap produk yang dikonsumsi.

Pokat kocok BAROKAH adalah jenis usaha kuliner pokat yang terletak di jalan H.M JONI No 54 Medan ini berdiri sejak tahun 2014 hingga sekarang. Namun Warung Pokat ini kurang memperhatikan kepuasan pelanggan. Hal ini terlihat dari adanya keluhan konsumen mengenai harga yang ditawarkan sering tidak sesuai dengan porsi pokat kocok yang disajikan. Selanjutnya dari segi kualitas produk konsumen merasa rasa pokat kocok yang disajikan tidak selalu sama. Terkadang rasanya sangat enak, terkadang juga sering tawar atau terlalu manis rasanya.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Kualitas Produk**

Konsumen akan membandingkan persepsi mereka atas kualitas produk setelah menggunakan produk tersebut sesuai dengan ekspektasi kinerja produk sebelum mereka membelinya. Produk yang berkualitas akan memberikan kepuasan bagi konsumen dan menghindari banyaknya keluhan para pelanggan setelah menggunakan produk yang dibelinya. Agar produk yang dihasilkan tersebut berkualitas sesuai dengan harapan konsumen maka perusahaan harus melakukan

pengendalian terhadap kualitas dan menghindari banyaknya produk yang cacat ikut terjual ke pasar.

Sviokla (dalam Lupiyoadi, 2001) menjelaskan bahwa kualitas produk memiliki dimensi pengukuran yang terdiri dari aspek-aspek berikut:

1. Kinerja
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan
3. Kehandalan
4. Kesesuaian
5. Daya tahan / ketahanan
6. Estetika
7. Kualitas yang dipersepsikan

### **Harga**

Menurut Kotler dan Armstrong (2008) yang dimaksud dengan harga adalah “Sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut. Harga yang ditawarkan kepada konsumen harus sesuai dengan pandangan konsumen atas nilai dan manfaat yang diperoleh dari produk tersebut. Harga mempunyai peranan penting bagi perusahaan, karena harga mempunyai pengaruh terhadap kemampuan perusahaan dalam bersaing dengan perusahaan lain.

Menurut Umar (2003) harga adalah “Sejumlah nilai yang ditukarkan konsumen dengan manfaat dari memiliki atau menggunakan produk atau jasa yang nilainya ditetapkan oleh pembeli dan penjual melalui tawar menawar, atau ditetapkan oleh penjual untuk satu harga yang sama terhadap semua pembeli” Bagi konsumen harga merupakan faktor yang menentukan

keputusan untuk membeli suatu produk atau jasa.

### **Kepuasan pelanggan**

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktik pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis. Kepuasan pelanggan berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatnya reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan, dan meningkatnya efisiensi dan produktivitas karyawan (Tjiptono, 2004).

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan Di Pokat Kocok Barokah yang berlokasi di Jalan HM. Joni No 54 Medan. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang mengkonsumsi Pokat Kocok Barokah Medan, dengan rata-rata konsumen berkisar 1750 orang selama satu minggu yang diperoleh dari hasil wawancara penulis kepada karyawan Pokat Kocok Barokah Medan. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 94,6 digenapkan menjadi 95 orang. Teknik pengambilan *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Simple Random Sampling* yaitu, pengambilan sampel secara acak selama satu minggu. Teknik ini digunakan karena pengambilan sampel anggota populasi diambil secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada pada populasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Untuk menguji kebenaran hipotesis pertama digunakan Uji t untuk menguji keberartian /signifikansi

regresi secara per variabel. Sedangkan selanjutnya uji F yaitu untuk menguji keberartian/signifikansi regresi secara keseluruhan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah analisis untuk mengukur besarnya pengaruh antara dua variabel atau lebih variabel independent terhadap satu variabel dependent dan memprediksi variabel dependent dengan menggunakan variabel independent. Perbedaan dengan regresi liir sederhana adalah dalam regresi linear sederhana adalah dalam regresi linear sederhana menggunakan satu variabel independent yang di masukan kedalam model, sedangkan regresi linear berganda menggunakan dua atau lebih variabel independent yang dimasukan ke dalam model.

Model regresi berganda dengan satu variabel dependent (Y) Yaitu Kepuasan konsumen dan dua variabel independent ( $X_1$ ) yaitu Kualitas Produk dan ( $X_2$ ) Harga dirumuskan sebagai berikut :  $Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + e$

Untuk menuji hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh Kualitas produk ( $X_1$ ) dan Harga ( $X_2$ ) terhadap kepuasan konsumen (Y) digunakan analisis regresi berganda. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh hasil persamaan regresi berganda sebagai berikut :

Dari Hasil SPSS di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

$$Y = 9,703 + 0,283 x_1 + 0,438 x_2 + e$$

a. Kosntanta sebesar 9,703 menyatakan bahwa jika tidak ada variabel X yaitu Kualitas produk

dan harga tidak ada atau tidak meningkat, maka akan tetap ada 9,703 satuan kepuasan konsumen dengan asumsi faktor lain konstan.

- b. Nilai koefisien regresi variabel  $X_1$  kualitas produk sebesar 0.283. Artinya Variabel kualitas produk berpengaruh positif Kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil perhitungan bahwa setiap terjadi peningkatan kualitas produk sebesar satu satuan akan mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 0,283 satuan.
- c. Nilai koefisien regresi Variabel  $X_2$  harga sebesar 0,438 artinya Variabel harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil perhitungan bahwa setiap terjadi peningkatan harga sebesar satu satuan akan mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 0,438 satuan.

#### Uji Signifikansi Pengaruh Parsial

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga secara parsial atau individu terhadap kepuasan konsumen. Adapun hasil uji t dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Nilai t hitung variabel lingkungan kerja non fisik karyawan  $1,725 >$  dari  $t_{tabel}$  yaitu 1.661 dan nilai signifikan  $0.002 < 0,05$ . Hal ini berarti hipotesis diterima yaitu : Kualitas Produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Pokat Kocok Barokah Medan.
2. Nilai t hitung variabel gaya kepemimpinan 2,  $697 >$  dari  $t_{tabel}$  yaitu 1.661 dan nilai signifikan  $0.000 < 0,05$ . Hal ini berarti

hipotesis diterima yaitu :Harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Pokat Kocok Barokah Medan

#### **Uji Signifikan Simultan ( Uji F)**

Berdasarkan hasil pengujian statistik (Uji Anova/Uji F) Pada hasil Spss diperoleh bahwa nilai  $F = 9.113$  dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ .  $F$  table pada tingkat signifikansi  $0,05$  dengan  $df$  1 (Jumlah variabel-1) = 2, dan  $df$  2 (  $n - k - 1$  ) atau  $95 - 2 - 1 = 92$  Setelah mengetahui  $F$  hitung, maka akan di bandingkan dengan  $F$  table dengan taraf kesalahan 5 % adalah = 3,104 maka  $F$  hitung = 9.113  $>$   $F$  table ( 3,104). Dengan demikian , dapat ditarik kesimpulan koefisien arah regresi berganda pada taraf signifikan 0.05 yang artinya Kualitas produk dan harga sama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Pokat Kocok Barokah Medan.

#### **Analisis Determinasi ( $R^2$ )**

Uji  $R^2$  ( *R square*) dilakukan untuk mengetahui derajat hubungan antara variabel-variabel bebas (X) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Y). Hasil output SPSS dapat dilihat bahwa koefisien determinan ( $r^2$ ) adalah sebesar 0,165. Nilai 0,165 ini menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Konsumen (Y) dipengaruhi oleh variabel Kualitas produk ( $X_1$ ) Dan harga ( $X_2$ ) secara bersama-sama sebesar 16,5% dan sisanya 83,5% dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel independent.

#### **Pembahasan**

Pengaruh globalisasi dalam dunia industri saat ini telah menyebabkan persaingan antar

perusahaan menjadi semakin ketat dan kompetitif. Berdasarkan hal itu, maka perusahaan dituntut untuk dapat terus berkembang sehingga mampu menghadapi persaingan yang ada. Dalam persaingan, kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan merupakan satu hal yang sangat penting. Kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan itu sendiri sangat dipengaruhi oleh tingkat mutu yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan yang meliputi kualitas produk dan harga. Kualitas produk adalah kemampuan produk yang ditawarkan untuk mendapat kepuasan konsumen, sedangkan harga adalah uang yang dibebankan untuk membeli suatu barang/jasa.

Semakin tinggi tingkat mutu yang diberikan perusahaan kepada pelanggan, maka akan semakin tinggi tingkat terpenuhinya kebutuhan pelanggan yang biasa dinyatakan oleh tingkat kepuasan pelanggan. Sebaliknya jika tingkat kepuasan pelanggan menurun itu merupakan masalah yang harus diselesaikan oleh perusahaan sebab dapat mengakibatkan hilangnya pelanggan yang dimiliki oleh perusahaan. Berdasarkan hal itu, maka perusahaan diharuskan untuk dapat meningkatkan secara terus menerus kemampuan produksinya dalam menghasilkan produk yang sesuai dengan keinginan pelanggan.

Pokat Kocok Barokah Medan membuka usaha kuliner olahan pokat, penulis meneliti pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Pokat Kocok Barokah Medan. Berdasarkan hasil penelitian telah diperoleh kesimpulan bahwa Kualitas produk dan harga

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Pokat Kocok Barokah Medan baik secara parsial maupun secara simultan.

#### **SIMPULAN**

Kualitas Produk secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pokat kocok Barokah Medan telah diuji dan terbukti dapat diterima kebenarannya. Selanjutnya variabel harga secara parsial menyatakan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pokat kocok Barokah Medan. Secara simultan Kualitas produk dan harga bersama-sama mempengaruhi kepuasan konsumen hal ini telah terbukti dan teruji kebenarannya.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Kotler, Philip dan Amstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Ed. 2. Jakarta : Salemba Empat
- Umar, Husein. 2003. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedi
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. CV. Alfabeta: Bandung
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Cetakan Keenam. Yogyakarta: Penerbit Andy