

Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Waroeng Aneka Sambel Jombang)

Muhammad Yusuf^{1*}

¹Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Hayim Asy'ari
Jl. Irian Jaya No.55 Tebuireng, Cukir, Kec. Diwek, Kab. Jombang
yusuftbi0294@gmail.com

Abstract

This research purpose to look for occur or does not occur influence between product quality and price toward customers satisfaction in Waroeng Aneka Sambel Jombang. The kind of research used is technic quantitative descriptive association. Take of sample by slovin margin error 5 percents amount 139 customers. This research using technic with collection the questioner data, interview, documentation, and observation. This analysis data using statistic methods of using validity and reliable, classic assumption test, hypothetical test, by multiple linier regressions formula. The results of this research showed that 1) The product quality has a positive effects to customers each partial 2) The price have a significant effects to customers 3) The quality of the product and the price simultaneously have a influenced towards toward customers satisfaction in Waroeng Aneka Sambel Jombang.

Keywords: *Product Quality; Price; Customer Satisfaction*

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah mencari ada atau tidaknya pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan studi kasus Waroeng Aneka Sambel Jombang. Jenis penelitian yang digunakan dalam peneltian tersebut adalah kuantitatif deskriptif asosiatif. Pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik slovin margin error 5% dengan jumlah sampel 139 pelanggan Waroeng Aneka Sambel Jombang. Penelitian ini menggunakan teknik pengmpulan data menggunakan kuesioner, wawancara, dokumentasi dan observasi. Dalam menganalisis data menggunakan metode statistik dengan menggunakn uji validitas, reabilitas, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis dengan rumus regresi linier berganda. Penelitian menunjukkan bahwa, (1) Kualitas Produk secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Waroeng Aneka Sambel Jombang. (2) Harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Waroeng Aneka Sambel Jombang. (3) Kualitas produk dan harga secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Waroeng Aneka Sambel Jombang.

Kata kunci: *Kualitas produk; Harga; Kepuasan pelanggan*

PENDAHULUAN

Dalam kondisi era milenial saat ini teknologi semakin canggih, informasi semakin mudah di dapat, bisnis semakin berkembang, pasar mengalami perkembangan yang sangat pesat dan semakin ketat. Bagi sebuah perusahaan harus mengatasi keadaan seperti ini agar tetap eksis dalam perubahan yang sangat cepat. Tujuan utama perusahaan untuk memperoleh laba sebanyak-banyaknya ditentukan dengan keberhasilan perusahaan untuk meningkatkan secara terus menerus tingkat penjualan. Bisnis saat ini semakin maju dan pesat menyebabkan peran pemasar sangat penting dalam menunjang kemajuan usaha. Salah satu bidang usaha yang sedang mengalami kemajuan yang sangat pesat adalah bidang usaha kuliner. Industri kuliner di Indonesia berkembang semakin cepat, hal ini membuat bisnis kuliner menjadi lebih dinamis terhadap perubahan pasar yang ada.

Pertumbuhan persaingan usaha yang semakin ketat mengakibatkan perubahan perilaku konsumen dalam mengambil keputusan untuk membeli suatu produk yang ditawarkan. Perkembangan bisnis kuliner dalam pasar modern memberikan berbagai pilihan yang menarik bagi konsumen. Pergeseran budaya dan selera konsumen merupakan salah satu faktor yang ikut mempengaruhi perkembangan kuliner dan pasar modern. Hal ini yang dapat mengakibatkan setiap perusahaan untuk dapat memenangkan persaingan, mempertahankan konsumen yang lama dan membawa konsumen yang baru. Perusahaan kuliner harus mampu bersaing dan menciptakan strategi yang tidak hanya berfokus pada konsumen saja dalam waktu sesaat, tetapi harus memperhatikan kualitas produk dan harga yang di sediakan sehingga konsumen melakukan pembelian ulang dan menjadi pelanggan yang setia agar tidak beralih ke pesaing lain.

Beberapa faktor yang perlu diperhatikan ialah kualitas produk dan harga. Perkembangan sektor kuliner di Jawa Timur semakin Pesat, tahun lalu jumlah kafe dan restoran di Jawa Timur berhasil tumbuh 20% dibandingkan tahun sebelumnya (JawaPos.com). General Manajer Surabaya Branch Diamon Group Basuki Soedjatmiko mengatakan, (05.03.2019) pertumbuhan tempat kuliner yang cukup besar itu dipengaruhi oleh gaya hidup masyarakat yang semakin modern. Dengan adanya fenomena seperti itu, otomatis para pembisnis kuliner akan

membutuhkan peralatan yang modern dan bahan berkualitas untuk menunjang kebutuhan operasionalnya. Jombang terkenal akan cita rasanya yang khas, diantaranya ayam bakar, bebek goreng, gurami bakar, ayam lodho, tempe penyet, nasi pecel dan banyak lainnya. Serta adanya peran teknologi yang saat ini semakin canggih memudahkan pihak produsen dalam memasarkan produk, bagi konsumen memudahkan dalam mendapat informasi.

Kinerja dan hasil bisa diperoleh dari respon serta kepuasan (Andre dkk, 2015).. Pelanggan yang merasa puas pada produk yang digunakan akan kembali menggunakan produk yang ditawarkan serta apabila hasil dan harapan telah terpenuhi dilatar belakang tersebut dapat mengambil kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu penilaian bagi konsumen, jika harapan yang diperoleh sesuai dengan yang diinginkan maka konsumen merasa sangat senang sehingga konsumen membeli ulang terhadap produk tersebut sehingga menjadi pelanggan yang setia dan dapat diketahui bahwa kepuasan pelanggan yaitu kesesuaian antara harapan dan keinginan yang diterima (hasil yang diperoleh atau kenyataan yang dialami). Perasaan puas dapat dinilai dari kualitas produk dan harga yang terjangkau menjadi pertimbangan pelanggan. Sehingga sasaran pemasaran tidak hanya pada kalangan atas, tetapi semua kalangan atau tingkatan konsumen.

Kualitas produk yang merupakan salah satu strategis yang potensial untuk mengalahkan pesaing. Banyaknya perusahaan yang berkembang sangat pesat dengan kualitas produk yang terbaik dan terus meningkatkan mutu. Berhasilnya perusahaan tersebut bertahan dalam jangka waktu panjang dari pada perusahaan lainnya. Menurut Putro (2014), kualitas produk adalah sekumpulan ciri dan karakteristik dari barang dan jasa yang memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan menurut Basith (2014), kualitas produk merupakan suatu produk untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan seorang pelanggan yang membeli atau menggunakan barang dan jasa tersebut. Kualitas produk. Disimpulkan bahwa kualitas produk merupakan salah satu strategi pemasaran yang sangat penting dan harus diperhatikan untuk menciptakan kepuasan pelanggan sehingga pelanggan tidak pindah ke produk lain.

Menurut Widiana dan Sinaga (2010), dalam Pasantika dan Prabawani (2018), harga adalah sejumlah uang (di tambah beberapa produk kalau mungkin) ditambahkan untuk mendapatkan sejumlah nilai dari produk dan pelayananya. Kotler dan Keller (2007), dikutip dari Montung (2015), mendefinisikan harga sebagai jumlah uang yang dikeluarkan untuk suatu produk atau jasa, lebih luas bagi harga adalah jumlah dari nilai yang dipertukarkan konsumen untuk manfaat menggunakan produk atau jasa. Dapat disimpulkan harga adalah nilai suatu produk maupun jasa yang dapat ditukar dengan uang, dan menjadi tolak ukur bagi perusahaan serta menjadi pertimbangan konsumen dalam mengambil keputusan pembelian.

Waroeng Aneka Sambel atau yang sering disebut waroeng AS yang merupakan salah satu rumah makan yang khas dengan beraneka ragam sambel diantaranya sambel terasi matang, sambel teri, sambel petir, sumber mercon dll yang berada di jombang. Waroeng AS menyajikan berbagai macam menu makanan dan menu lauk-pauk yang bervariasi serta dilengkapi dengan berbagai jenis sambel yang menggoda selera, serta dapat dipesan dengan tingkat kepedasan yang diinginkan konsumen/pelanggan. Sesuai namanya, produk yang ditawarkan waroeng AS yaitu berbagai jenis sambel dan dapat memilih dalam tingkat kepedasan sambel tersebut sesuai selera, dimulai dari tingkat yang paling rendah (tidak begitu pedas) sampai tingkat paling tinggi (sangat pedas). Bagi para pecinta pedas, waroeng AS adalah pilihan yang tepat dalam memanjakan lidah dengan menyajikan berbagai varian sambel serta dengan tingkat kepedasannya,. Waroeng AS adalah sebuah jenis usaha *franchise* yang besar diberbagai kota khususnya di kota jombang, tidak hanya itu waroeng AS salah satu rumah makan yang berani menawarkan harga yang terjangkau dengan kualitas produk yang baik. Waroeng AS terus berusaha memberikan yang terbaik, sehingga menciptakan kepuasan bagi konsumen maupun pelanggan agar pelanggan tidak pindah ke produk atau rumah makan lainnya.

Dilatarbelakang yang telah diuraikan di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian hanya berfokus pada pengaruh kualitas produk dan harga yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dari Waroeng Aneka Sambel

Jombang menjadi tempat penelitian, maka peneliti mengangkat judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus Waroeng Aneka Sambel Jombang)”.

Hipotesis

Berdasarkan latar belakang, kajian teori yang telah dijabarkan, perumusan masalah serta penelitian terdahulu dan kerangka berfikir diatas, maka untuk sementara peneliti mengajukan hipotesis dibawah ini. Dari persoalan diatas maka hipotesis dalam penelitian ini dapat diambil sebagai berikut:

H₁ : Diduga kualitas prodak berpegaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Waroeng Aneka Sambel

H₂ : Diduga harga berpegaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Waroeng Aneka Sambel

H₃ : Diduga kualitas prodak dan harga berpegaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Waroeng Aneka Sambel

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiasif. Penelitian asosiasif ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas prodak dan harga terhadap kepuasan pelnggan waroeng aneka sambel. Penelitian ini bertujuan mnguji hepotesa yang ada berdasarkan dari teori yang telah dirumuskan, dan data yang ada dihitung lebih lanjut dengan pendekatan kuantitatif (Sugiyono, 2016).

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dietliti penulis bertempat di Jl. Urip Sumoharjo No.15, Tugu, Kepatihan, Kec. Jombang, Kabupaten Jombang, Jawa Timur 61417.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan kelompok orang, kejadian atau hal minat yang ingin peneliti investigasi (Widodo 2017:68). Populasi dalm penelitian ini adalah konsumen pada waroeng aneka sambel jombang dengan populasi yang terdaftar 210 konsumen selama 1 minngu yang mana per harinya 30 konsumen.

Sampel adalah wakil dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Arikunto 2010:174). Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti atau sampel dapat didefinisikan sebagai anggota populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu sehingga diharapkan dapat mewakili populasi. Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling*.

Menurut Sugiyono (2017: 84) *nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur/ anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik *nonprobability sampling* yang digunakan adalah teknik *proposive sampling*. *Proposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2017: 85).

Tehnik pengumpulan data

1. Kuesioner (daftar pertanyaan)

Kuesioner dalam penelitian ini diberikan kepada konsumen yang makan diwaroeng aneka sambal jombang.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal/ variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, notulen rapat, agenda dan sebagainya (Arikunto, 2013: 274). Selain itu data juga di dapatkan dari *website* / internet yang berhubungan dengan objek penelitian.

3. Observasi

Penelitian terjun langsung ke perusahaan dan melihat secara langsung kondisi atau lingkungan di perusahaan tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tehnik Analisi Data

Analisis data metode penelitiannya ini, meliputi:

Uji Validitas

Validitas adalah derajat ketetapan antara data yang terjadi pada objek penelitian yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data

“yang tidak berbeda” antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian. Instrumen tentang motivasi akan menghasilkan data kepemimpinan, bukan motivasi Sugiyono (2015 : 123)

Uji Reliabilitas

Uji realbilias digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur Sugiyono (2015: 121). Bahwa sesuatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat untuk data karena instrumen tersebut sudah baik. Reliabilitas menunjukk pada tingkat dapat dipercaya dari suatu indikator yang digunakan dalam penelitian. Sugiyono (2015:132) Suatu konstruk dikatakan reliable jika memiliki nilai *crobbach* alpha > 0,6

Uji Normalitas

Variabel dikatakan normal jika nilai KS sig,> 0,5, dengan menggunakan KolmogoroV Smirnov.

Uji normalitas

Tabel 1. Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Unstandardized Residual |
|--------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 139 |
| Normal Parameters ^a | Mean | ,0000000 |
| | Std. Deviation | 2.65783768 |
| Most Extreme Differences | Absolute | ,087 |
| | Positive | ,087 |
| | Negative | -,074 |
| Test Statistic | | 1.027 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .242 |

Sumber: Data Diolah, 2019

Berdasarkan hasil output diatas, kolmogorov-SmirnovZ memberikan nilai p sebesar 0,242 menunjukkan nilai signifikan > 0,05. Jadi dapt disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakn untk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variencem* dari residual atau pengamatan yang lain.

Tabel 2. Uji Heteroskedastisitas

| Variabel | Sig. | Kesimpulan |
|------------------------|-------|-----------------------------------|
| <i>Kualitas produk</i> | 1,000 | Tidak terjadi heteroskedastisitas |
| <i>Harga</i> | 1,000 | Tidak terjadi heteroskedastisitas |

Sumber: data diolah, 2019

Menunjukkan variabel mempunyai nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independent. pengujian ada tidaknya gejala multikolonieritas dilakukan dengan memperhatikan nilai matriks korelasi yang di hasilkan pada saat pengolahan data serta nilai VIF (*variance Inflation Factor*) dan toleransinya. Apabila nilai toleransi diatas 0,1 dan nilai VIF dibawah 10 maka tidak terjadi multikolonieritas. Hasil uji multikolonieritas untuk model regresi pada penelitian ini disajikan pada tabel dibawah ini.

Tabel 3. Uji Multikolonieritas

| Model | Colinierity Statistic | |
|---------------------------|-----------------------|-------|
| | Tolerance | VIF |
| <i>Kualitas prodak X1</i> | 0.872 | 1.147 |
| <i>Harga X2</i> | 0.872 | 1.147 |

Sumber: data diolah, 2019

Berdasarkan hasil output diatas dapat di lihat bahwa model regresi tidak mengalami gangguan multikolonieritas. Hal ini tampak pada nilai *tolerance* masing2 variabel lebh besar dari 10 persen (0,1). Hasil perhitungan VIF juga menunjukkan bahwa nilai VIF masing 2 variabel kurang dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolonieritas dalam model regresi tersebut.

Uji Regresi Linier Berganda

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar nilai pengaruh yang ditimbulkan antara variabel kualitas produk

dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Dibawah ini dapat diketahui hasil Output regresi linier berganda dalam penelitian ini.

Tabel 4. Hasil Output Analisis Regresi Berganda

Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. | Collinearity Statistics | |
|-----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 (Constant) | 6.482 | 1.825 | | 3.552 | ,001 | | |
| Kualitas Produk | 0.448 | 0.06 | 0.525 | 7.512 | ,000 | 0.872 | 1.147 |
| Harga | 0.334 | 0.099 | 0.235 | 3.367 | ,009 | 0.872 | 1.147 |

Sumber: data diolah, 2019

Berdasarkan hasil regresi diatas maka diketahui regresi persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b1X1 + b2X2$$

$$Y = 6.482 + 0.448 X1 + 0.334 X2$$

1. Koefisien regresi kepuasan pelanggan (Y) adalah 6.482 artinya apabila nilai dari variabel lainnya tetap (konstan), maka kepuasan pelanggan adalah sebesar 6.482.
2. Koefisien kualitas produk (X1) adalah 0.448 artinya jika ada kenaikan 1 skor untuk kualitas prosuk akan diikuti terjadi kenaikan kepuasan pelanggan sebesar 0.482.
3. Koefisien harga (X2) adalah 0.334 artinya jika ada kenaikn 1 skor untk harga, maka akan diikuti terjadi kenaikan kepuasan pelanggan.

Uji T (Uji Parsial)

Uji hipotesis digunakan untuk membuktikan apakah benar terdapat hubungan signifikan antaravariabel kualitas produk (X1),harga (X2),terhadap kepuasan pelanggan (Y) yaitu dengan melakakan uji “t”, dimaksudkan untuk menguji apakah besarnya dapat ditentukan apakah hipotesis yang diajukan dapat diterima atau tidak.

Tabel 5. Uji T (Uji Parsial)

Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. | Collinearity Statistics | |
|-----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 (Constant) | 6.482 | 1.825 | | 3.552 | ,001 | | |
| Kualitas Produk | 0.448 | 0.06 | 0.525 | 7.512 | ,000 | 0.872 | 1.147 |
| Harga | 0.334 | 0.099 | 0.235 | 3.367 | ,009 | 0.872 | 1.147 |

Sumber: data diolah, 2019

Adapun perumusan hipotesis ini adalah sebagai berikut :

- 1) Jika variabel variabel *kualitas produk* (X1), diperoleh besarnya t_{hitung} sebesar 7.512 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. maka H_0 di terima dan H_a ditolak, hal ini menunjukkan bahwa secara signifikan H_1 menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan antara *kualitas prodak* (X1), terhadap kepuasan pelanggan (Y).
- 2) Jika *harga* (X2), t_{hitung} sebesar 3.367 dengan nilai signifikan sebesar $0,001 < 0,05$, maka H_0 di terima dan H_a ditolak, hal inimenunjukkan bahwa secara parsial H_2 menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan antara variabel *haraga* (X2) terhadap terhadap kepuasan (Y).

Uji F (Uji Simultan)

Digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel independent dan variabel dependent, apakah variable *kualitas produk* (X1), *harga* (X2) benar-benar berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen Y dengan membandingkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$. Berikut ini adalah tabel yang digunakan untuk mengetahui nilai F dalam penelitian ini :

Tabel 6. Uji F (Uji Simultan F)

ANOVA^a

| Model | Sum Squares | of df | Mean Square | F | Sig. |
|--------------|-------------|-------|-------------|--------|-------------------|
| 1 Regression | 706 | 2 | 352.99 | 49.245 | ,000 ^a |
| Residual | 974.88 | 136 | 7.168 | | |
| Total | 1681 | 138 | | | |

Sumber: data diolah, 2019

Dari uji ANOVA / F test di dapat nilai F hitug sebesar 49.245 dengan tingkat signifikansi 0.000. Jadi signifikansi jauh lebih kecil dari 0.05 maka H_0 di tolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan H_3 yang menyatakan bahwa

ada pengaruh kualitas produk dan harga secara bersama – sama terhadap kepuasan pelanggan pada Waroeng Aneka Sambel terbukti.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R²) digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berkisar antara antara 0 sampai dengan 1, koefisien determinasi mendekati 1, maka semakin besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil uji koefisien determinasi (R²).

Tabel 7. Hasil Uji Regresi (Koefisien Determinasi)

| Model Summary | | | | | |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1 | ,648 ^a | 0.420 | 0.411 | 2.677 | 1.635 |

Sumber: data diolah, 2019

Hasil dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai R Square sebesar 0,411 = 41.1% variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kualitas produk dan harga. Sedangkan sisanya sebesar 58,9% dijelaskan oleh variabel lain.

Pengaruh Kualitas Produk (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil analisis data dan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena H1 secara parsial ada pengaruh positif kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Waroeng Aneka Sambel Jombang. Hal ini berarti semakin baik kualitas produk Waroeng Aneka Sambel, maka semakin merasa puas pelanggan Waroeng Aneka Sambel. Faktor pertama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas produk. Menurut Putro (2014), kualitas produk merupakan sekumpulan ciri dari barang dan jasa yang memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan.

Variabel kualitas adalah hal penting yang diikuti oleh sebuah produk, sehingga kualitas produk menjadi salah satu faktor bagi pelanggan dalam memutuskan membeli satu produk. Kualitas produk merupakan kemampuan suatu produk untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan seorang pelanggan yang membeli atau menggunakan barang atau jasa tersebut. Kualitas produk ini juga

merupakan penilaian terhadap suatu produk, kualitas produk berkaitan dengan pengorbanan yang dikeluarkan pelanggan relatif terhadap apa yang akan diterimanya. Menurut Kotler dan Armstrong (2001:354) “kualitas produk merupakan senjata strategis yang potensial untuk mengalahkan pesaing”. Jadi hanya perusahaan dengan kualitas produk paling baik yang akan tumbuh dengan pesat, dan dalam jangka panjang perusahaan tersebut akan lebih berhasil dari perusahaan yang lain.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putro, dkk (2014) dengan hasil bahwa kualitas produk memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Lenzun, dkk (2014) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Harga (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan analisis data dan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena H2 secara parsial ada pengaruh positif harga terhadap kepuasan pelanggan pada Waroeng Aneka Sambel Jombang. Hal ini berarti semakin baik harga yang ditawarkan Waroeng Aneka Sambel maka semakin tinggi kepuasan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang.

Faktor kedua yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah harga. Menurut Sudaryono (2016:125) Harga merupakan elemen ketiga dari bauran pemasaran. Secara sederhana, harga adalah sejumlah uang yang berfungsi sebagai alat tukar untuk memperoleh produk atau jasa. Harga dapat juga diartikan penentuan nilai suatu produk dibenak konsumen. Kotler dan Armstrong (2008) dalam Abdurrahman (2015) mendefinisikan harga yaitu “sejumlah uang yang ditagihkn, atas suatu produk atau jasa atau sejumlah nilai yang ditukarkan para pelanggan untuk memperoleh manfaat dan memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa”.

Harga merupakan penentu suatu pelanggan dalam menentukan kepuasan terhadap suatu produk atau jasa. Pengusaha perlu memperhatikan hal ini, karena dalam persaingan usaha, harga yang ditawarkan oleh pesaing bisa lebih rendah

dengan kualitas yang sama atau bahkan dengan kualitas yang lebih baik. Sehingga dalam penentuan harga produk atau jasa yang dijual, baik perusahaan besar maupun kecil sekalipun harus mempertimbangkan konsumen dan para pesaingnya. Harga akan menjadi pertimbangan yang cukup penting bagi kepuasan pelanggan, konsumen akan membandingkan harga dari produk yang lain.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aulia, (2017), dengan hasil bahwa harga (X_2) memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Qalati, dkk (2016) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan analisis data dan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena H_3 secara simultan ada pengaruh positif kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Waroeng Aneka Sambel Jombang. Hal ini berarti semakin baik kualitas produk dan harga yang ditawarkan Waroeng Aneka Sambel maka semakin tinggi kepuasan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas hasil kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan Kotler, (2005) dalam (Putra dkk, 2017). Menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (standar kerja lainnya) Kepuasan pelanggan bukanlah konsep absolut, melainkan relatif atau tergantung pada apa yang diharapkan pelanggan.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian Razak, dkk (2016) dan Widayastuti (2017) secara simultan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitan dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sabagai berikut: 1) Kualiatas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Waroeng Aneka Sambel Jombang. Hal ini berarti semakin baik kualitas produk Waroeng Aneka Sambel, maka semakin merasa puas pelanggan Waroeng Aneka Sambel. 2) Harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Waroeng Aneka Sambel Jombang. Hal ini berarti semakin baik harga yang ditawarkan Waroeng Aneka Sambel maka semakin tinggi kepuasan pelanggan untuk melakukn pembelian ulang. 3) Kualitas produk dan harga secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Waroeng aneka Sambel Jombang. Hal ini berarti semakin baik kualitas produk dan harga yang ditawarkan Waroeng Aneka Sambel maka semakin tinggi kepuasan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang.

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikn sebagai berikut: 1) Berdasarkn penelitian ini diharapkan kualitas produk yang terdapat di Waroeng Aneka Sambel melakukan inovasi terbaru karena semakin banyak pesaing yang ada, dengan cara menambah menu – menu yang tidak ada di Waroeng Aneka Sambel, diharapkan dengan adanya inovasi terbaru dengan menambahkan menu – menu dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. 2) Dalam penentuan harga, perusahaan hendak nya tetp mempertahankan harga yang terjangkau agar supaya konsumen tidak akan berpindah ke warung lainnya, mengingat harga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Apabila pelanggan tidak puas maka akan ada kecenderungan bagi pelanggan untk berpindah ke prodak yng lain yang mereka rasa harga nya jauh lebih terjangkau. 3) Bagi peneliti selanjutnya hendaknya lebih mengembangkan variable dimensi kualitas pelayanan. Cara yng dapat ditempuh yaitu menambahkn variabel lain dan membuat sebuah kombinasi baru agar dapt menambah pustaka penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi Pandi, 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori, Konsep dan Indikator*. Pekanbaru : Zanafa Publishing.
- Agustina, Fridayana, Ni Nyoman, 2016. "Pengaruh Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pada PT. Bintang Sido Raya di Kabupaten Buleleng". E-Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Manajemen Volume 4.
- Arikunto Suharsimi, 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta. CV. Alfabeta.
- Busro, 2018. *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Prenadamedia Group.
- Elpis, Prihatin, Sitti, 2014. "Pengaruh Motivasi, Kepemimpinan Dan Disiplin Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Dinas Kehutanan Dan Perkebunan Kabupaten Tapanuli Tengah". Jurnal Bisnis dan Manajemen Eksekutif Vol. 1 No. 1.
- Ferdinand Agusty, 2014. *Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi Tesis dan Desertasi Ilmu Manajemen*, Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali Imam, 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23*, Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Ismilanto, Machasin, Rendra, 2014. "Pengaruh Motivasi Ekstrinsik, Disiplin Kerja dan Lingkungan kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT. Surya Bratasena Plantation di Pelalawan". JOM Fekon Vol.1 No.2.
- Luh Sri Kumbadewi, I Wayan Suwendra 1, Gede Putu Agus Jana Susila 2, 2016. "Pengaruh Umur, Pengalaman Kerja, Upah, Teknologi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan". e-Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Manajemen Volume 4.
- Mangundap Maya, Silvya Mandey, Petrus Tumade, 2015. "Analisis Disiplin, Kompensasi, Lingkungan Kerja, Pengaruhnya Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo". Jurnal EMBA 726 Vol.3 No.1.
- Martono Nanang, 2016. *METODE PENELITIAN KUANTITATIF: Analisis Isidan Analisis Data Sekunder*. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada.

- Mufti Aspiyah, S. Martono, 2016. "*Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja, Dan Pelatihan Pada Produktivitas Kerja Pada CV. Lut Putra Solder (CV. LPS) Tegal*". Management Analysis Journal 5 (4) <http://maj.unnes.ac.id>.
- Nurudin, 2017. "*Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Dok dan Perkapalan Surabaya*". Jurnal Ilmu Manajemen Volume 5 Nomor 1.
- Pratiwi, 2014. "*Pengaruh Lingkungan Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Riau Kepri Capem Duri*". Jom FEKON Vol.1 No. 2 Oktober 2014.
- Reski, 2015. "*Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Disiplin Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT. Rigunas Agri Utama Kabupaten Indragiri Hulu*". Jom FEKON Vol. 2.
- Saleh, 2018. "*Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja, Etos Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Bagian Produksi di PT. Inko Java Semarang*". Among Makarti Vol.11 No.21,
- Sedarmayanti, 2017. *Tata Kerja dan Produktivitas Kerja*. Bandung : CV. Mandar Maju.
- Siagian P, 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta. PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Kombinasi Mixed Methods*, Bandung. Renika Cipta.
- Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Tasman Aulia SE., M.Sc dan Havid Aima, 2016. *Ekonomi Manajerial Dengan Pendekatan Matematic*. Jakarta : Rajawali Press.
- Thiyagu Mr.C., 2015. "*Construction Labor Productivity and its Improvement*". International Research Journal of Engineering and Technology (IRJET) Volume: 02.
- Tisnawati Ernie, Kurniawan Saefullah, 2015. *Pengantar Manajemen*. Jakarta : Prenadamedia Group.