

BAB V

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Penelitian telah melakukan penelitian konsumen pada gerai Rocket Chicken Tulungagung cabang jepun dan melakukan penyebaran angket yang di isi oleh konsumen. Kemudian peneliti mengolah data hasil dari jawaban responden atau angket yang peneliti sebarakan menggunakan SPSS 16.0. dalam penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh harga (X_1), kualitas produk (X_2), dan kualitas pelayanan (X_3) terhadap kepuasan konsumen (Y) pada gerai Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun. Berdasarkan hasil analisis, maka pembahasan tentang hasil penelitian adalah sebagai berikut :

A. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen

Dari hasil penelitian, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, artinya semakin tinggi persepsi konsumen terhadap harga maka semakin kuat mendorong konsumen untuk merasakan kepuasan. Apabila manfaat yang dirasakan konsumen meningkat maka nilainya akan meningkat. Hal ini dibuktikan dari hasil penyebaran dan pengisian kuesioner dari 99 responden, terdapat 16 responden memilih sangat setuju konsumen bahwa harga yang ditetapkan pada gerai Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun murah dan terjangkau dan mampu bersaing dengan produk sejenis. Lebih dari 50 responden menyatakan setuju bahwa harga yang ditetapkan sesuai dengan produk dan pelayanan

yang diberikan sehingga mereka merasa puas dengan harga yang diberikan. Dalam hal ini berarti harga dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Selain itu harga yang tidak terlalu tinggi dapat menarik minat konsumen untuk menikmati kembali produk yang ditawarkan. Oleh karena itu harga menjadi salah satu faktor penting dalam mempengaruhi kepuasan konsumen.

Penjelasan diatas berkaitan dengan harga-harga yang ditawarkan oleh Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun yang bervariasi antara lain adalah berkisar antara Rp. 7.500,- sampai dengan Rp. 17.500,- untuk produk jenis makanan. Sedangkan untuk jenis minuman mulai dari Rp. 1000,- sampai dengan Rp. 10.500,-.¹⁰⁵ Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, artinya semakin tinggi persepsi konsumen terhadap harga maka semakin kuat mendorong konsumen untuk merasakan kepuasan. Apabila manfaat yang dirasakan konsumen meningkat maka nilainya akan meningkat. Hal ini rasional karena sesuai dengan tanggapan responden mengenai harga, sesuai dengan kuantitas dan kualitas yang diberikan oleh pihak gerai Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun.

Dalam menjelaskan hubungan antara harga terhadap kerpuasan konsumen, peneliti menggunakan teori dari Wibowo dan Karimah yaitu harga merupakan variabel yang dapat dikendalikan dan yang menentukan diterima tidaknya suatu produk oleh konsumen, caranya yaitu referensi

¹⁰⁵ Observasi langsung di lokasi gerai Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun Pada 1 Oktober 2019

harga, Kewajaran harga, kesesuaian pengorbanan dan harga sesuai dengan manfaat.¹⁰⁶

Hasil penelitian ini di dukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Aidatus Sa'adah,¹⁰⁷ dengan judul *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung Makan Lesehan Tulungagung*. Hasil dari penelitian tersebut adalah harga memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan konsumen dan harga memiliki perbandingan negatif terhadap kepuasan konsumen, dengan kata lain jika harga semakin rendah maka pelanggan akan semakin terpuaskan.

Secara teori, korelasi antara harga dan kepuasan konsumen di jelaskan oleh teori Philip Kotler yaitu harga adalah sejumlah uang yang ditukarkan untuk sebuah produk atau jasa. Lebih jauh lagi, harga adalah jumlah dari seluruh nilai yang akan ditukarkan konsumen untuk sejumlah manfaat barang/jasa. Kebanyakan harga merupakan faktor utama yang mempengaruhi konsumen ketika membeli suatu barang.¹⁰⁸ Selain itu teori lain yang mendukung adalah teori Bashu Swastha, harga adalah jumlah

¹⁰⁶ Mohammad Rizan, dkk, *The Influence of Price and Service Quality of Brand Image and its Impact on Customer Satisfaction Gojek (Student Study on State University of Jakarta)*, vol. 6, No. 2, 2015, hlm. 643

¹⁰⁷ Aidatus Sa'adah, *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Kasus Penelitian*, (Tulungagung: Skripsi Tidak Diterbitkan, 2017) hal. 57

¹⁰⁸ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia: 2003), hal. 153

uang (ditambah beberapa barang kalau mungkin) yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanannya.¹⁰⁹

B. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen

Dari pengujian analisis diatas dapat disimpulkan bahwa suatu kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Artinya apabila kualitas produk yang ditawarkan semakin bagus maka minat konsumen juga akan semakin besar dan kepuasan konsumen juga akan terpenuhi. Hal itu dikarenakan konsumen menganggap penting kualitas produk yang diberikan oleh gerai Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun.

Hal ini didasari yang didasari dari Hasil penelitian berupa kuesioner, menunjukkan bahwa terdapat 15 orang memilih sangat setuju dan menganggap kualitas produk penting dan mampu memberikan hasil dari penggunaan produk seperti yang diinginkan oleh konsumen serta 42 orang memilih setuju bahwa produk yang ditawarkan tersebut disesuaikan dengan kondisi kulit dan kebutuhan konsumen, sehingga mereka puas dengan produk yang mereka beli. Kualitas produk yang ditawarkan pada gerai Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun memiliki kualitas yang tidak kalah saing dengan produk gerai-gerai *fast food* sejenis karena mampu memberikan hasil yang sesuai dengan keinginan dan juga kebutuhan dari para konsumen.

¹⁰⁹ Basu Swastha, *Azas-Azas Marketing*, (Yogyakarta: Liberty Yogyakarta, 1999), hal.

Kualitas produk yang baik dianggap penting jika mampu memberikan kepuasan kepada konsumen, sehingga apa yang dibayarkan oleh konsumen dirasa memiliki manfaat dan hasil sesuai dengan kebutuhan. Produk-produk yang ditawarkan oleh Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun dibagi menjadi 2 jenis yaitu produk makanan dan produk minuman, produk makanan sendiri antara lain adalah *Chicken Product* (sayap, paha, dada atas dan dada bawah), *Chicken Cheesy Level* (sayap, paha, dada atas dan dada bawah), dan *Other Product* (nasi, telur, perkedel, kentang goreng, *chicken burger*, *chicken strips*, nasi goreng dan *chicken steak*. Sedangkan dari minuman antara lain adalah air mineral, minuman bergula hangat maupun dingin, minuman dengan susu hangat maupun dingin, serta minuman bersoda.¹¹⁰

Seperti halnya penelitian yang dilakukan oleh Yulia Purnamasari dengan judul *Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Produk M2 Fashion Online Di Singaraja*.¹¹¹ Menurut Yulia kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dalam penelitian yang dilakukan Yulia kualitas produk dipengaruhi oleh kepuasan konsumen karena kualitas produk sangat diperhatikan dalam memaksimalkan peningkatan jumlah pelanggan secara terus menerus dengan memperhatikan harga yang ditetapkan mengenai kemampuan atau daya beli pelanggan.

¹¹⁰ Observasi langsung di lokasi gerai Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun Pada 1 Oktober 2019

¹¹¹ Yulia Purnamasari, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Produk M2 Fashion Online Di Singaraja Tahun 2005" Ejournal Jurusan Pendidikan Ekonomi Vol. 5 No. 1, (Singaraja: Universitas Pendidikan Ganesha, 2015), hal. 1

Dengan demikian, kualitas produk memiliki pengaruh terhadap kepuasan, karena banyaknya konsumen yang memilih setuju bahwa produk Rocket Chicken memiliki kualitas yang baik dan memberikan hasil yang sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Ketika kualitas produk yang ditawarkan memiliki kualitas sesuai apa yang telah mereka bayar, maka konsumen akan merasa puas dan senang untuk menikmati produk-produk yang ditawarkan oleh gerai Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun, sehingga akan meningkatkan kepuasan bagi konsumen untuk datang kembali. Untuk itu kualitas produk merupakan faktor yang perlu diperhatikan, karena menentukan laku atau tidaknya produk yang berdampak kepada kepuasan konsumen.

C. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen

Kualitas pelayanan yang diberikan mempunyai pengaruh langsung dengan kepuasan konsumen. Pada kebanyakan responden setuju bahwa kualitas pelayanan yang diberikan merupakan hal yang mendasar untuk mendorong merasakan kepuasan. Pengaruh kualitas pelayanan bersifat positif dalam artinya jika perusahaan jasa memiliki kualitas pelayanan yang tinggi maka semakin puas pula tingkat kepuasan konsumen.

Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Tjiptono dan Chandra mengenai kualitas pelayanan, kualitas pelayanan merupakan bahwa dimensi dari kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan yang diberikan dan faktor emosional antara penyedia jasa dengan pelanggan yaitu Berwujud (*Tangible*), Keandalan (*Reability*), Daya Tanggapp

(*Responsitivenes*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*) yang akan meningkatkan kepuasan konsumen.¹¹²

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Alfi Syahri Lubis dengan judul pengaruh kualitas pelayanan (*service quality*) terhadap kepuasan pelanggan PT. Sucofindo Batam.¹¹³ Dimana dalam penelitian yang dilakukan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dalam penelitian Alfi Syahri kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung.

Dari penlitian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang tidak terpisah dengan kepuasan konsumen gerai Rocket Chicken Tulungsgung cabang Jepun, karena besar kecilnya nilai signifikan kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Konsumen akan merasa puas jika para karyawan tanggap dalam melayani segala keluhan dan kebutuhan konsumen serta tempat dan layanan fasilitas yang memadai karena dengan kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan nilai maksimal dan sesuai dengan apa yang diharapkn oleh konsumen, sehingga akan meningkatkan jumlah konsumen untuk datang kembali. Dengan demikian kualitas pelayanan

¹¹² Apri Budianto, *Manajemen pemasaran*, (Yogyakarta : Penerbit Ombak, 2015), hlm. 43

¹¹³ Alfi Syahri Lubis, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam*”, *Ejournal Polibatam*, Vol. 1 No. 2 (Batam: Polibatam, 2017) hal. 86

yang diberikan oleh pihak gerai Rocket Chicken sangat penting karena memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen.

D. Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen

Dari penelitian yang telah peneliti lakukan, hasil perhitungan koefisien regresi diperoleh nilai f hitung lebih besar dari f tabel dengan tingkat signifikan tertentu. Dapat disimpulkan bahwa harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kepuasan konsumen pada gerai Rocket Chicken Tulungagung Cabang Jepun. Artinya semakin harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan memenuhi keinginan dari konsumen maka kepuasan konsumen juga akan meningkat. Begitu pula sebaliknya ketika harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan kurang mampu memenuhi keinginan dan harapan konsumen maka kepuasan konsumen juga akan menurun.

Hal ini dibuktikan dengan kuesioner yang telah disebar oleh peneliti. Terdapat sebanyak 14 orang memilih sangat setuju dan sangat puas terhadap segala sesuatu yang disediakan gerai Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun, 43 orang menyatakan puas dengan segala sesuatu yang disediakan gerai Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun. Dan sebanyak 45 responden memilih setuju pada pilihan untuk lebih memilih produk yang ditawarkan oleh gerai Raocket Chicken Tulungagung cabang Jepun. Oleh karena itu, tidak menutup kemungkinan bahwa

pelanggan senantiasa memberitakan kabar mengenai kepuasannya setelah melakukan pembelian di gerai Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun kepada kerabat ataupun keluarganya dan akan datang kembali untuk embeli produk-produk yang ditawarkan oleh pihak Rocket Chicken.

Hasil penelitian ini di dukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Aidatus Sa'adah,¹¹⁴ dengan judul *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung Makan Lesehan Tulungagung*. Bahwa Variabel harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen Warung Makan Istana Lesehan Tulungagung.

Selain itu, Hasil penelitian ini didukung dengan teori dari teori dari Mursid. Teori tersebut yaitu mengenai Ruang lingkup pemasaran yang disederhanakan menjadi empat kegiatan utama yang lazim disebut sebagai 4 P dalam pemasaran.

1. *Product* (produk) yang menyangkut pemilihan barang atau jasa yang ditawarkan secara tepat.
2. *Price* (harga) menyangkut penetapan harga jual barang yang sesuai dengan kualitas barang dan dapat dijangkau oleh konsumen.
3. *Place* (tempat) menyangkut pemilihan cara pendistribusian barang dan jasa sehingga sampai ke tangan konsumen.

¹¹⁴ Aidatus Sa'adah, *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Kasus Penelitian*, (Tulungagung: Skripsi Tidak Diterbitkan, 2017) hal.1

4. *Promotion* (Promosi) menyangkut pemilihan kebijakan promosi yang tepat, sesuai dengan barang jasa yang ditawarkan.¹¹⁵

Dalam menciptakan kepuasan konsumen, maka penting bagi perusahaan untuk mengetahui dan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu: kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, emosional, biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk. Dalam hal ini harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan pada gerai Rocket Chicken menjadi penting karena merupakan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen.

E. Variabel yang paling dominan berpengaruh dalam Kepuasan Konsumen

Dari variabel harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan yang berpengaruh dominan yaitu variabel kualitas pelayanan dengan nilai beta paling tinggi dibandingkan dengan variabel lainnya, nilai-nilai beta dari setiap variabel adalah sebagai berikut, kualitas pelayanan sebesar 0.586, harga sebesar 0.302, dan kualitas produk sebesar 0,258. Dengan demikian variabel yang lebih dominan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan konsumen adalah variabel kualitas pelayanan karena kualitas pelayanan merupakan dimensi dari kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang diberikan karyawan atau pelayan dari sebuah perusahaan mampu menarik perhatian dan empati dari para pelanggan, jika pelayanan yang diberikan

¹¹⁵ Apri Budiarto, *Manajemen pemasaran*, (Yogyakarta : Penerbit Ombak, 2015), hlm. 35

cukup baik maka akan mampu menarik pelanggan tersebut untuk melakukan pembelian ulang dilain waktu dan akan berdampak positif bagi profit perusahaan terkait.

Seperti yang dikatakan Atep dalam bukunya yang berjudul *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, menegaskan bahwa pelayanan merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan dalam suatu bisnis. Ukuran kualitas pelayanan bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.¹¹⁶

Selain demikian, kualitas pelayanan merupakan kemampuan pengendalian atas keunggulan cara dalam melayani dan memenuhi keinginan dari konsumen. Karena konsumen memiliki sikap dan perilaku yang berbeda-beda, maka penjual perlu memahami bagaimana sikap yang tepat dalam memperlakukan konsumen, salah satu cara yang dapat dilakukan ialah dengan berkomunikasi. Dalam hal ini kemampuan berkomunikasi sangat diperlukan oleh penjual. Dimana komunikasi adalah suatu proses pemindahan pengertian dan pemahaman informasi tentang produk barang dan jasa kepada pembeli dengan harapan pembeli mampu menginterpretasikan sesuai dengan tujuan yang dimaksud.¹¹⁷

¹¹⁶ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT. Gramedia, 2004) hal. 36

¹¹⁷ Anwar Prabu Magkunegara, *Perilaku Konsumen*, (Bandung: PT. Refka Aditama, 2012), hal. 83

Oleh karena itu, kualitas pelayanan merupakan hal penting yang harus tetap diperhatikan dan dimaksimalkan oleh sebuah perusahaan khususnya bagi pihak Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun, karena kualitas pelayanan merupakan salah satu variabel yang memiliki peran luar biasa banyak dalam meningkatkan kepuasan dari konsumen. Hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian dari beberapa pakar ekonomi yang hasilnya adalah kualitas pelayanan memiliki peran dominan dalam meningkatkan kepuasan dari para konsumen.