

BAB V

PEMBAHASAN

Setelah peneliti melakukan penelitian secara langsung dengan menyebarkan angket yang diajukan kepada konsumen Warung Lesehan Dragon Kediri dicabang 2, dikarenakan keterbatasan pada masa pandemi Covid-19. Kemudian peneliti mengolah data hasil jawaban angket yang telah diisi oleh responden. Dalam pengelolaan data hasil jawaban angket, peneliti menggunakan aplikasi IBM SPSS 26, maka tujuan yang akan dikemukakan oleh peneliti yaitu :

A. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung Lesehan Dragon Kediri

Dari hasil uji t yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Warung Lesehan Dragon Kediri. Berdasarkan analisis didapatkan nilai koefisien regresi sebesar 0,310 dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,469 > 1,98761$ dan $sig. 0,015 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan diterima H_1 . Sehingga dapat disimpulkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Warung Lesehan Dragon Kediri. Dari hasil koefisien regresi, diperoleh nilai koefisien positif dan signifikan antara harga terhadap kepuasan konsumen pada Warung Lesehan Dragon Kediri. Hal ini berarti menandakan apabila harga produk sesuai dengan yang didapat konsumen maka akan mempengaruhi tingginya kepuasan konsumen, begitu pula sebaliknya.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Cynthia Violita Wijaya dengan judul “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy”. Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa harga memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy.

Menurut pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa harga merupakan faktor penting dari kepuasan konsumen di Warung Lesehan Dragon Kediri, karena besar kecilnya nilai signifikan harga akan berpengaruh terhadap tingkatan kepuasan konsumen.

Setiap barang yang memiliki nilai akan mampu ditukar dengan barang lain secara bebas dan ketika nilai yang dimiliki barang tersebut dinyatakan dengan uang, maka nilai itu adalah harga. Jadi harga adalah nilai barang.⁸¹ Harga mempunyai peranan penting dalam proses pengambilan keputusan yaitu peranan alokasi dari harga adalah membantu para pembeli untuk memperoleh produk dengan manfaat terbaik dan kualitas berdasarkan kekuatan daya belinya.

Keputusan dalam harga harus konsisten dengan strategi pemasaran. Karena harga merupakan sejumlah nilai yang konsumen tukarkan untuk sejumlah manfaat dengan memiliki atau menggunakan suatu barang atau jasa.⁸² Berdasarkan informasi tersebut, dapat dipahami bahwa harga adalah sejumlah

⁸¹ Bachrudin Sjaroni, et. All., *Ekonomi Mikro*, (Yogyakarta: Deepublish, 2019), hal. 44

⁸² R. Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran...*, hal. 61

uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan pernyataan nilai dari suatu produk sesuai dengan kualitas dan manfaat yang diberikan dengan dipengaruhi oleh faktor lain yang mempengaruhi harga itu sendiri.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen ini merupakan harga, karena tolak ukur seorang konsumen merasakan puas dari penetapan harga oleh perusahaan. Hal ini karena salah satu yang menjadi pertimbangan konsumen dalam membeli karena melihat harga. Jika para konsumen merasakan nilai semakin tinggi, maka akan menimbulkan rasa kepuasan yang berlebih.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dipahami bahwa dalam penelitian ini harga merupakan termasuk faktor penentu kepuasan konsumen. Oleh karena itu, konsumen pasti memperhitungkan mengenai harga apakah harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas produk atau cita rasa dan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dapat disimpulkan bahwa harga memiliki pengaruh karena dengan harga yang ditetapkan sesuai dengan kualitas produk (cita rasa) dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh konsumen, maka konsumen akan merasa puas dan senang saat menikmati hidangan makanan di Warung Lesehan Dragon Kediri sehingga akan meningkatkan kepuasan bagi konsumen untuk datang kembali.

B. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung Lesehan Dragon Kediri

Dari hasil uji t yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa kualitas produk secara parsial berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen Warung Lesehan Dragon Kediri. Berdasarkan analisis didapatkan nilai koefisien regresi sebesar 0,216 dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $1,880 < 1,98761$ dan $sig. 0,064 > 0,05$ maka H_0 diterima dan ditolak H_2 . Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen di Warung Lesehan Dragon Kediri. Dari hasil koefisien regresi, diperoleh nilai koefisien positif namun tidak signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Warung Lesehan Dragon Kediri. Hal ini berarti apabila kualitas produk ditingkatkan lagi dan bisa sesuai yang didapat konsumen maka akan mempengaruhi tingginya kepuasan konsumen, begitu pula sebaliknya.

Hasil yang telah dipaparkan tersebut tidak selaras dengan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Pamela Montung, Jantje Sepang dan Decky Adare dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Kawan Baru”. Hasil dari penelitiannya bahwa secara parsial kualitas produk berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Menurut pernyataan diatas dapat disimpulkan, meskipun kualitas produk merupakan salah satu faktor pengaruh terjadinya kepuasan konsumen, tetapi dapat diketahui bahwa hasil penelitian ini kualitas produk tidak ada

pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Warung Lesehan Dragon Kediri. Hal ini kemungkinan disebabkan karena produk yang dijual di Warung Lesehan Dragon Kediri tidak sesuai dengan cita rasa para konsumen dan menu makanan yang dijual tidak bermacam-macam.

Kualitas produk memiliki imbas yang langsung terasa dalam produk. Hal ini akan semakin mendekatkan pemasar dengan nilai-nilai pelanggan dan kepuasan pelanggan.⁸³ Kualitas produk merupakan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan yang dinyatakan atau di implikasikan. Jadi kualitas produk juga termasuk faktor keberhasilan sesuatu yang ditawarkan oleh produsen untuk konsumen.

Kualitas produk merupakan suatu keadaan produk yang terbaik, yang berguna untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dari konsumen.⁸⁴ Setelah konsumen mengkonsumsi produk yang ditawarkan oleh perusahaan, konsumen akan merasakan kepuasan atau kekecewaan. Kepuasan konsumen akan mendorong untuk membeli ulang produk yang ditawarkan. Sebaliknya jika kecewa konsumen tidak akan membeli produk yang sama lagi dikemudian harinya.

Kepuasan konsumen merupakan evaluasi setelah konsumen membeli yang sekurang-kurangnya sama atau melebihi harapan konsumen. Kekecewaan timbul apabila kinerja yang aktual tidak memenuhi harapan konsumen.

⁸³ Frenddy Rangkuti, *Strategi promosi...*, hal. 130

⁸⁴ Subhan Purwadinata dan Ridolof Wenan Batilmurik, *Pengantar Ilmu...*, hal. 120

Harapan konsumen didasarkan pada pengalaman pembelian di masa lalu. Hubungan kualitas produk dengan kepuasan konsumen dilihat dari karakteristik yang ada pada suatu produk, dimana puas dan tidaknya konsumen dipengaruhi oleh nilai yang didapat dengan mengkonsumsi barang.

Dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini kualitas produk tidak mempengaruhi kepuasan konsumen di Warung Lesehan Dragon Kediri. Ketika kualitas makanan yang dihidangkan memiliki cita rasa yang tidak sesuai dengan keinginan konsumen, hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan dan tidak akan kembalinya konsumen untuk membeli barang yang sama. Untuk itu kualitas produk makanan (cita rasa) perlu diperhatikan, karena cita rasa makanan penentu laku tidaknya makanan yang berdampak kepada kepuasan konsumen.

C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung Lesehan Dragon Kediri

Dari hasil uji t yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Warung Lesehan Dragon Kediri. Berdasarkan analisis didapatkan nilai koefisien regresi sebesar 0,405 dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,806 > 1,98761$ dan $sig. 0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan diterima H_3 . sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Warung Lesehan Dragon Kediri. Dari koefisien regresi, diperoleh nilai koefisien positif dan signifikan antara

kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen para Warung Lesehan Dragon Kediri. Hal ini berarti menandakan apabila kualitas pelayanan semakin tinggi maka akan mempengaruhi tingginya kepuasan konsumen, begitu pula sebaliknya.

Setelah penelitian ini dilakukan pada konsumen Warung Lesehan Dragon Kediri dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan kepada konsumen sangat baik, cepat dan tanggap dalam merespon permintaan dan kebutuhan konsumen, serta keramahan dan kesopanan para karyawan dalam berperilaku saat menjamu para konsumen. Hal ini menyebabkan rasa puas yang dirasakan oleh konsumen Warung Lesehan Dragon Kediri.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian Moch. Ghazali dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Expedisi di Surabaya”. Hasil dari penelitian tersebut bahwa pengaruh dari variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi atau harapan pelanggan.⁸⁵ Kualitas pelayanan dalam hal ini mengenai memenuhi atau melampaui harapan konsumen, atau sebagai perbedaan antara persepsi dan harapan konsumen terhadap pelayanan.⁸⁶ Sebagai usaha untuk mewujudkan kenyamanan bagi konsumen agar konsumen merasa mendapat nilai yang lebih dari yang

⁸⁵ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran...*, hal. 85

⁸⁶ Iendy Zelvian Adhari, *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*, (Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media, 2021), hal. 13

diharapkan. Harapan konsumen merupakan faktor penting, kualitas pelayanan yang lebih dekat untuk kepuasan konsumen akan memberikan dampak yang baik. Oleh karena itu semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen akan membuat rasa nyaman konsumen untuk menggunakan produk.

Segala sesuatu yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen ini merupakan kualitas. Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi yang saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan khususnya di Warung Lesehan Dragon Kediri. Jika pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka akan menciptakan kepuasan konsumen. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan akan semakin tinggi pula kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diterima.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh besar dalam kepuasan konsumen, karena dengan kualitas baik akan berdampak baik pula terhadap kemajuan dan meningkatkan jumlah konsumen untuk datang kembali. Oleh karena itu, perlu adanya pelatihan dan evaluasi terhadap karyawan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap konsumen yang datang.

D. Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung Lesehan Dragon Kediri

Dari hasil uji F yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat diketahui bahwa ada pengaruh secara simultan antara harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Warung Lesehan Dragon Kediri. Hal ini dapat dibuktikan dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $37,675 > 2,708$. Sedangkan nilai sig. sebesar 0,000. Artinya, nilai sig. $< 0,05$ yaitu $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sedangkan untuk nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,550 atau 55 %, artinya jumlah kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan sebesar 55%, sedangkan 45% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian Cynthia Violita Wijaya dengan judul “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy”. Menurut hasil dari penelitiannya bahwa harga, kualitas pelayanan, kualitas produk memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kepuasan hal ini menyangkut mengenai perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena telah membandingkan kinerja yang dipresepsikan hasil terhadap ekspektasi. Kepuasan adalah suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk.⁸⁷

⁸⁷ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran...*, hal. 59

Konsumen tidak akan merasakan puas jika harapannya belum terpenuhi sesuai dengan harapannya. Konsumen akan merasakan tidak puas saat yang diharapkan tidak terpenuhi, tetapi jika harapan terpenuhi maka akan timbul rasa puas, sedangkan konsumen mendapatkan melebihi harapan maka konsumen akan merasakan sangat puas. Memberikan kesan yang baik itu merupakan hal yang harus diperhatikan.

Konsumen yang mendapatkan rasa puas akan berdampak untuk membeli kembali produk tersebut dikemudian hari. Oleh karena itu, strategi kepuasan konsumen harus dipahami secara keseluruhan sebelum melakukan bisnis. Penilaian pelanggan atas kinerja produk tergantung pada banyaknya faktor, terutama jenis hubungan loyalitas yang dimiliki pelanggan.

Dapat disimpulkan bahwa penelitian ini menggunakan faktor harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan, dapat dilihat secara simultan ada pengaruh yang signifikan antara harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Warung Lesehan Dragon Kediri. Semakin harga produk, kualitas produk dan kualitas pelayanan ditingkatkan maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh konsumen.