

BAB V

HASIL PENELITIAN

Setelah peneliti melakukan penelitian dilapangan dengan menyebarkan angket yang diajukan kepada konsumen kerupuk rambak kulit Sami Asri Sembung Tulungagung, kemudian peneliti mengolah data dari hasil penelitian jawaban angket yang tersebut. Peneliti menggunakan aplikasi SPSS 16.0 dengan pembahasan sebagai berikut:

1. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Usaha Kerupuk Rambak Kulit Sami Asri Sembung Tulungagung

Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen hal ini karena harga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada usaha kerupuk rambak kulit Sami Asri Sembung Tulungagung. Artinya apabila terjadi peningkatan jumlah harga maka kepuasan konsumen pada kerupuk rambak kulit Sami Asri Sembung Tulungagung juga akan mengalami peningkatan. Dan jika jumlah harga semakin rendah maka kepuasan konsumen pada kerupuk rambak kulit Sami Asri Sembung Tulungagung juga akan semakin rendah.

Kotler dan Keller mendefinisikan harga adalah sejumlah uang yang ditagihkan atas suatu produk atau jasa atau jumlah dari nilai yang ditukarkan para pelanggan untuk memperoleh manfaat dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa.⁶⁵

⁶⁵ Tengku Firli Musfar, *Buku Ajar Manajemen Pemasaran*, (Bandung : Media Sains Indonesia, 2020), hal.75

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Rezki Teguh Sulistiyana, dkk (2015) dan Johanes Gerardo Runtuuwu, dkk (2014) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh secara parsial yang signifikan harga terhadap kepuasan konsumen.⁶⁶ Dalam penelitian ini harga yang ditetapkan oleh pengusaha kerupuk rambak kulit Sami Asri Sembung Tulungagung dianggap konsumen terjangkau dan juga telah sesuai dengan keinginan konsumen, sehingga harga yang diberikan mampu memberikan kepuasan kepada konsumen.

2. Pengaruh Selera Konsumen terhadap Kepuasan Konsumen pada Usaha Kerupuk Rambak Kulit Sami Asri Sembung Tulungagung

Selera konsumen berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Pengaruh yang positif ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara variabel selera konsumen terhadap variabel kepuasan konsumen pada usaha kerupuk rambak kulit Asri Sembung Tulungagung, tetapi selera konsumen bukan variabel yang mempengaruhi perubahan variabel kepuasan konsumen karena dari hasil pengujian selera konsumen menyatakan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini terjadi karena selera konsumen bukan menjadi tolak ukur untuk menentukan kepuasan konsumen.

Menurut Irawan (2004), faktor-faktor yang pendorong kepuasan konsumen adalah kualitas produk, harga, *service quality*, *emotional factor*,

⁶⁶ Rezki Teguh Sulistiyana, dkk, "Pengaruh Fasilitas Wisata dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Museum Satwa)", *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 25, No. 1, Agustus 2015, hal. 7

biaya dan kemudahan. ⁶⁷Kesimpulannya selera konsumen tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen karena selera konsumen bukan termasuk salah satu faktor yang mendorong kepuasan konsumen.

3. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Usaha Kerupuk Rambak Kulit Sami Asri Sembung Tulungagung

Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Apabila semakin baik kualitas produk yang diberikan maka kepuasan konsumen akan meningkat. Untuk produk kerupuk rambak kulit Sami Asri Sembung Tulungagung memiliki kualitas produk yang berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin ditingkatkan kualitas produknya maka akan meningkat juga rasa kepuasan konsumen dalam mengonsumsi kerupuk rambak kulit Sami Asri Sembung Tulungagung.

Dari hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas produk berdampak pada peningkatan kepuasan konsumen. Untuk itu perlu dilakukan penetapan standar dalam kualitas produk dan dilakukan evaluasi secara berkelanjutan apakah kualitas dari produk kerupuk rambak kulit Sami Asri Sembung Tulungagung yang diberikan telah sesuai dengan harapan dari konsumen.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Jefry F.T Bailia, dkk (2014) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif kualitas produk

⁶⁷ Periyadi, dkk, "Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Travel Ijejela Banjarmasin", *Jurnal Ilmiah Manajemen*, Vol. 1, No. 1, Januari 2017, hal. 71-72

terhadap kepuasan konsumen.⁶⁸ Hal ini menggambarkan bahwa semakin kualitas produknya bagus maka konsumen akan merasakan kepuasan dalam membeli kerupuk rambak kulit Sami Asri Sembung Tulungagung.

4. Pengaruh Harga, Selera Konsumen, dan Kualitas Produk Secara Simultan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen pada Usaha Kerupuk Rambak Kulit Sami Asri Sembung Tulungagung

Hasil penelitian yang dilakukan kepada konsumen kerupuk rambak kulit Sami Asri Sembung Tulungagung yang merupakan responden, kemudian peneliti melakukan analisis data dari hasil penelitian yang dapat diketahui bahwa harga, selera konsumen, dan kualitas produk secara simultan atau bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada usaha kerupuk rambak kulit Sami Asri Sembung Tulungagung. Artinya apabila nilai harga, selera konsumen dan kualitas produk ditingkatkan maka kepuasan konsumen juga akan meningkat. Sebaliknya, apabila harga, selera konsumen dan kualitas produk menurun, maka kepuasan konsumen juga akan mengalami penurunan. Hal ini menandakan bahwa harga, selera konsumen dan kualitas produk menandakan tingkan kepuasan konsumen.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian jefry F. T. Balilia, dkk, yang menyebutkan bahwa harga dan kualitas produk berpengaruh secara

⁶⁸Jefry F.T Bailia, dkk, "Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung-Warung Makanan Lamongan di Kota Manado", *Jurnal EMBA*s, Vol. 2, No. 3, Agustus 2014, hal. 1778

simultan atau bersama-sama terhadap kepuasan konsumen⁶⁹ pada usaha kerupuk rambak kulit Sami Asri Sembung Tulungagung.

⁸⁴ Jefry F.T Bailia, dkk, “Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung-Warung Makanan Lamongan di Kota Manado”, *Jurnal EMBA*s, Vol. 2, No. 3, Agustus 2014, hal. 1778