

BAB V

PEMBAHASAN

Untuk memperoleh data penelitian, peneliti telah melakukan penelitian dengan teknik penyebaran kuesioner kepada konsumen Pasar Rakyat Kanigoro Kabupaten Blitar. Kemudian data hasil jawaban responden yang terkumpul diolah dan dianalisis dengan menggunakan alat uji SPSS 21 yang bertujuan untuk menguji pengaruh harga, lingkungan fisik, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Pasar Rakyat Kanigoro Kabupaten Blitar. Berikut merupakan hasil analisis dari hasil penelitian:

A. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Pasar Rakyat Kanigoro Kabupaten Blitar

Berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Pasar Rakyat Kanigoro Kabupaten Blitar. Hal ini ditunjukkan dari hasil perhitungan koefisiensi regresi dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu 3,515 > 1,985 dan dengan nilai Signifikansi < α yaitu 0,001 < 0,05, yang berarti H_0 ditolak. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa harga merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, besar kecilnya nilai signifikansi harga akan berpengaruh terhadap kecenderungan pembelian konsumen. Di dalam tingkat harga tertentu apabila tingkat manfaat yang dirasakan oleh konsumen Pasar Rakyat Kanigoro meningkat maka nilai yang

dirasakan oleh konsumen akan meningkat yang kemudian menciptakan kepuasan konsumen.

Harga merupakan variabel yang sangat sensitif yang menjadi pertimbangan konsumen dalam keputusan pembelian. Dalam penelitian ini membuktikan bahwa harga yang relatif murah dan terjangkau bagi seluruh kalangan akan memberikan nilai yang lebih tinggi sehingga dapat menjadi pilihan konsumen dalam melakukan pembelian. Terjangkaunya harga dan kesesuaian kualitas barang dengan harga jual akan menciptakan rasa puas konsumen. Tersedianya variasi harga yang ada di pasar tradisional terbukti dapat mempermudah pemilihan dalam pembelian barang, selain itu harga yang ada di pasar tradisional dapat ditawarkan dan tentunya lebih murah dibandingkan dengan pasar modern.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Arif Ferdian Agung yang berjudul “Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Komparatif pada Konsumen Indomaret dan Swalayan Surya Jalur 2 Korpri)”.⁸¹ Penelitian yang dilakukan oleh Agung bersifat komparatif atau dilakukan dengan membandingkan suatu variabel yang saling berhubungan. Berdasarkan hasil penelitian menyimpulkan bahwa secara parsial harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Swalayan Surya dan harga juga tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada

⁸¹ Arif Ferdian Agung, Skripsi: “*Analisis Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Komparatif Pada Konsumen Indomaret dan Swalayan Surya Jalur 2 Korpri)*”, (Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2018).

Indomaret. Dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa pada Swalayan Surya variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Namun pada Indomaret variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Namun hasil penelitian ini sejalan dan mendukung secara konsisten hasil penelitian yang dilakukan oleh Winda Fitria Septiani yang berjudul “Analisis Pengaruh Citra Pasar Tradisional Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus di Pasar Beringharjo Kota Yogyakarta)”.⁸² Berdasarkan hasil penelitian menyimpulkan bahwa harga secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil yang telah dipaparkan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian ini membuktikan bahwa harga memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Pasar Rakyat Kanigoro Kabupaten Blitar. Pengaruh yang positif menunjukkan bahwa harga yang ditawarkan di Pasar Rakyat Kanigoro kepada konsumen dapat dijangkau, lebih murah dibandingkan dengan harga di pasar modern, harga sesuai dengan kualitas barang, dan bervariasi yang dapat mempermudah pemilihan barang sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

⁸² Winda Fitria Septiani, Skripsi: *“Analisis Pengaruh Citra Pasar Tradisional Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus di Pasar Beringharjo Kota Yogyakarta)”*, (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2018).

B. Pengaruh Lingkungan Fisik terhadap Kepuasan Konsumen pada Pasar Rakyat Kanigoro Kabupaten Blitar

Berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa lingkungan fisik secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Pasar Rakyat Kanigoro Kabupaten Blitar. Hal ini ditunjukkan dari hasil perhitungan koefisiensi regresi dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,243 > 1,985$ dan dengan nilai Signifikansi $< \alpha$ yaitu $0,027 < 0,05$, yang berarti H_0 ditolak. Besar kecilnya nilai signifikansi lingkungan fisik akan berpengaruh terhadap kecenderungan pembelian konsumen. Di dalam hal ini menunjukkan bahwa tinggi rendahnya kualitas lingkungan fisik akan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.

Lingkungan fisik yang bersih dan rapi akan menjadi hal yang diinginkan setiap konsumen, sebab dengan adanya lingkungan yang bersih akan memberikan rasa nyaman. Saat ini kondisi lingkungan fisik pasar tradisional selalu terkesan kumuh dan berantakan dalam segi pandang masyarakat. Sedangkan pasar modern menawarkan lokasi ataupun lingkungan yang jauh lebih bersih dan nyaman. Keadaan ini tentunya menjadi perbandingan yang kemudian menjadi pertimbangan keputusan pembelian konsumen. Akan tetapi Pasar Rakyat Kanigoro memiliki bangunan yang cukup modern dimana kebersihannya cukup terjaga. Selain itu pasar Rakyat Kanigoro menerapkan sistem pembagian zona ruang dimana kios pedagang dikelompokkan sesuai dengan jenis produk yang dijual yang tentunya dapat mempermudah pembelian. Dalam penelitian ini membuktikan bahwa

lingkungan fisik yang bersih dan rapi, lokasi parkir yang luas, serta adanya pembagian zona ruang guna mempermudah pembelian dapat meningkatkan kepuasan konsumen pada Pasar Rakyat Kanigoro.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sri Kemala yang berjudul “Pengaruh Harga, Pelayanan, Kualitas Produk, Lingkungan Fisik, dan Lokasi Pasar Tradisional Terhadap Loyalitas Konsumen Pasar Bawah Bukittinggi”.⁸³ Berdasarkan hasil penelitian menyimpulkan bahwa lingkungan fisik secara parsial berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas konsumen. Dalam penelitian ini di dalam uji t dapat diketahui bahwa keseluruhan variabel independen yakni harga, pelayanan, kualitas, lingkungan fisik, dan lokasi mempunyai pengaruh namun tidak signifikan terhadap loyalitas konsumen sebab nilai signifikansi keseluruhan variabel lebih besar dari 0,05.

Namun hasil penelitian ini sejalan dan mendukung secara konsisten hasil penelitian yang dilakukan oleh Rani Mayasari yang berjudul “ Analisis Pengaruh Citra Pasar Tradisional Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Pada Pasar Projo Ambarawa)”.⁸⁴ Hasil lingkungan fisik terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen.

Berdasarkan hasil yang telah dipaparkan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian ini membuktikan bahwa lingkungan fisik

⁸³ Sri Kemala, “Pengaruh Harga, Pelayanan, Kualitas Produk, Lingkungan Fisik, dan Lokasi Pasar Tradisional Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Pasar Bawah Bukittinggi”, *Jurnal Ekonomi STIE Haji Agus Salim Bukittinggi*, Vol. XVIII No. 2, September 2015.

⁸⁴ Rani Mayasari, Skripsi: “*Analisis Pengaruh Citra Pasar Tradisional Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus di Pasar Projo di Ambarawa)*”, (Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 2009).

memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Pasar Rakyat Kanigoro Kabupaten Blitar. Pengaruh yang positif menunjukkan bahwa jika tata letak ruang, tempat yang bersih dan nyaman, bentuk fisik yang baik dan bagus, serta lokasi parkir yang luas dan rapi dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

C. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Pasar Rakyat Kanigoro Kabupaten Blitar

Berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Pasar Rakyat Kanigoro Kabupaten Blitar. Hal ini ditunjukkan dari hasil perhitungan koefisiensi regresi dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,616 > 1,985$ dan dengan nilai Signifikansi $< \alpha$ yaitu $0,000 < 0,05$, yang berarti H_0 ditolak. Besar kecilnya nilai signifikansi kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap kecenderungan pembelian konsumen. Di dalam hal ini menunjukkan bahwa tinggi rendahnya kualitas pelayanan akan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan merupakan aktivitas yang ditawarkan oleh penjual yang terjadi akibat adanya interaksi antara penjual dengan konsumen. Kualitas pelayanan sangat mempengaruhi tumbuh kembang suatu usaha. Setiap saat konsumen akan menuntut perbaikan kualitas pelayanan dari para pedagang. Pelayanan yang dilakukan secara baik oleh keseluruhan pedagang maupun pengelola pasar terhadap konsumen tentu akan memberikan nilai

tambah bagi kepuasan konsumen. Pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan yang tidak berwujud dan cepat hilang. Sikap ramah dan sopan merupakan bentuk pelayanan yang diharapkan oleh setiap konsumen. Kualitas pelayanan dapat dirasakan dan dinilai ketika konsumen bertemu dan melakukan interaksi secara langsung dengan pedagang. Di dalam penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Winda Fitria Septiani yang berjudul “Analisis Pengaruh Citra Pasar Tradisional Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus di Pasar Beringharjo Kota Yogyakarta)”.⁸⁵ Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh negatif dan signifikan pelayanan terhadap kepuasan konsumen, nilai t bertanda negatif yang berarti menunjukkan hubungan yang berlawanan arah yang berarti apabila pelayanan tinggi maka kepuasan konsumen akan rendah, dan begitu juga sebaliknya.

Namun hasil penelitian ini sejalan dan mendukung secara konsisten hasil penelitian yang dilakukan oleh Rani Mayasari yang berjudul “Analisis Pengaruh Citra Pasar Tradisional Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Pada Pasar Projo Ambarawa)”.⁸⁶ Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen.

⁸⁵ Winda Fitria Septiani, Skripsi: “*Analisis Pengaruh Citra Pasar Tradisional Terhadap Kepuasan Konsumen...*”, (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2018).

⁸⁶ Rani Mayasari, Skripsi: “*Analisis Pengaruh Citra Pasar Tradisional Terhadap Loyalitas Konsumen...*”, (Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 2009).

Berdasarkan hasil yang telah dipaparkan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Pasar Rakyat Kanigoro Kabupaten Blitar. Pengaruh yang positif menunjukkan bahwa jika semakin tinggi atau semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan pedagang kepada konsumen maka dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

D. Pengaruh Harga, Lingkungan Fisik, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Pasar Rakyat Kanigoro Kabupaten Blitar

Kepuasan konsumen merupakan salah satu faktor yang penting dalam menciptakan keberhasilan sebuah bisnis, sehingga memperhatikan kepuasan konsumen menjadi suatu keharusan bagi setiap pedagang dan perusahaan. Sejumlah penelitian juga menyimpulkan bahwa mempertahankan dan menjaga kepuasan konsumen saat ini jauh lebih murah dibandingkan dengan upaya terus-menerus untuk menarik atau memprospek konsumen baru.

Menurut Irawan faktor-faktor yang dapat mendorong kepuasan konsumen adalah kualitas produk, harga, *service quality* (kualitas pelayanan), *emotional factor* (faktor emosional), biaya dan kemudahan.⁸⁷ Dalam pendapat lain Iswari dan Suryandari dalam penelitian Rani Mayasari menyebutkan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi keputusan konsumen untuk melakukan pembelian bahkan mempunyai loyalitas yang

⁸⁷ M. Anang Firmansyah, "Perilaku Konsumen...", (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hlm. 134.

dapat diukur dengan variabel harga, pelayanan, kualitas, lingkungan fisik, lokasi, dan keragaman barang.⁸⁸ Di dalam penelitian ini, peneliti mengambil tiga faktor yaitu harga, lingkungan fisik, dan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil uji F yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa keseluruhan variabel independen yakni harga, lingkungan fisik, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Pasar Rakyat Kanigoro Kabupaten Blitar. Hal ini ditunjukkan dari hasil perhitungan koefisiensi regresi dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $30,253 > 2,70$ dan dengan nilai Signifikansi $< \alpha$ yaitu $0,000 < 0,05$, yang berarti H_0 ditolak.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sri Kemala yang berjudul “Pengaruh Harga, Pelayanan, Kualitas Produk, Lingkungan Fisik, dan Lokasi Pasar Tradisional Terhadap Loyalitas Konsumen Pasar Bawah Bukittinggi”.⁸⁹ Berdasarkan hasil penelitian menyimpulkan bahwa berdasarkan uji F keseluruhan variabel independen secara simultan atau secara bersama-sama memiliki pengaruh namun tidak signifikan terhadap loyalitas konsumen. Besarnya pengaruh variabel harga, pelayanan, kualitas, lingkungan fisik, dan lokasi terhadap loyalitas konsumen adalah sebesar 15,1% sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian tersebut.

⁸⁸ Rani Mayasari, Skripsi: “*Analisis Pengaruh Citra Pasar Tradisional Terhadap Loyalitas Konsumen...*”, (Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 2009).

⁸⁹ Sri Kemala, “Pengaruh Harga, Pelayanan, Kualitas Produk, Lingkungan Fisik, dan Lokasi Pasar Tradisional Terhadap Loyalitas Konsumen...”, Vol. XVIII No. 2, September 2015.

Akan tetapi hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Winda Fitria Septiani yang berjudul “Analisis Pengaruh Citra Pasar Tradisional Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus di Pasar Beringharjo Kota Yogyakarta)”.⁹⁰ Berdasarkan hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa variabel independen yakni harga, pelayanan, kualitas produk, dan lingkungan fisik secara simultan atau secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Pasar Beringharjo. Dari hasil pengujian linier berganda yang dilakukan menunjukkan bahwa keseluruhan variabel independen memiliki pengaruh sebesar 73,8% terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil yang telah dipaparkan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian ini membuktikan bahwa keseluruhan variabel independen yakni variabel harga, lingkungan fisik, dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Pasar Rakyat Kanigoro Kabupaten. Kemudian dari hasil analisis koefisiensi determinasi (R^2) dapat diketahui bahwa 48,6% variabel dependen yakni kepuasan konsumen pada Pasar Rakyat Kanigoro dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel harga, lingkungan fisik, dan kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel yang diteliti.

⁹⁰ Winda Fitria Septiani, Skripsi: “Analisis Pengaruh Citra Pasar Tradisional Terhadap Kepuasan Konsumen...”, (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2018).