BAB V

PEMBAHASAN PENELITIAN

Peneliti mengolah data dari hasil kuesioner yang disebarkan secara langsung kepada pembeli di Kedai Kopi Abah Kota Blitar, jawaban yang didapat diolah menggunakan Program *SPSS versi 16.0 for Windows* hasilnya sebagai berikut:

A. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Pendapatan Kedai Kopi Abah Kota Blitar

Berdasarkan penelitian secara langsung dengan menyebar kuesioner kepada reponden yang merupakan pembeli di Kedai Kopi Abah. Peneliti memperoleh data yang kemudian diolah dan diperoleh hasil bahwasannya terdapat pengaruh variabel kualitas produk terhadap pendapatan Kedai Kopi Abah Kota Blitar.

Faktor pertama yang mempengaruhi pendapatan Kedai Kopi Abah adalah kualitas produk Kualitas produk memberikan dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Konsumen akan senang jika kebutuhannya terpenuhi. Keinginan konsumen yang terpenuhi sesuai dengan harapannya akan membuat konsumen menerima suatu produk bahkan sampai loyal terhadap produk tersebut.[1]

[1] Purnomo Edwin Setyo, Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen "BEST AUTOWORKS", *Jurnal Penelitian* Vol. 1(6), Februari, 2017, hal. 757-758.

Sesuai dengan hasil wawancara dengan pemilik kedai yang mana kualitas produk di Kedai Kopi Abah selalu dijaga tetap bermutu tinggi dengan strategi yang ditempuh oleh pemilik yaitu resep langsung dibuat sendiri oleh pemilik itu sendiri, agar rasa tetap sama disemua cabang yang ada. Serta tidak menutup kemungkinan untuk selalu ditingkatkan kualitas prooduk agar pembeli juga semakin puas serta bertambah banyak.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Asina Rismawati dalam jurnal dengan judul Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen pada Waroeng Steak & Shake Melati Pekanbaru"[2] Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra merek dan kualitas produk secara parsial dan simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Waroeng Steak dan Shake Melati Pekanbaru.

B. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Pendapatan Kedai Kopi Abah Kota Blitar

Berdasarkan penelitian secara langsung dengan menyebar kuesioner kepada reponden yang merupakan pembeli di Kedai Kopi Abah. Peneliti memperoleh data yang kemudian diolah dan diperoleh hasil bahwasannya terdapat pengaruh variabel kualitas produk terhadap pendapatan Kedai Kopi Abah Kota Blitar.

[2] Asina Rismawati, *Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen pada Waroeng Steak & Shake Melati Pekanbaru.* JOM FISIP VOL. 5 No.1, 2018

Faktor kedua yang mempengaruhi pendapatan Kedai Kopi Abah adalah kualitas pelayanan. Invancevich, Lorensi, Skinner, dan Crosby mendefinisikan, “Layanan adalah produk yang kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”. Ini adalah definisi yang paling simpel, sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronross yang menjelaskan bahwa pelayanan adalah aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interakksi antara konsumen dann karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecah permasalahan konsumen/pelanggan.[3] Dan pelayanan diartikan sebagai jasa atau *service* yang di sampaikan oleh pemilik perusahaan yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dariperusahaan tersebut.

Menurut beberapa responden pelayanan yang mereka terima cukup baik dan dapat dikatakan memuaskan, karena pegawai yang ada di Kedai Kopi Abah sangatlah ramah terhadap pembeli dan mampu berkomunikasi dengan baik dan sopan. Pemilik kedaipun juga sangat rama terhadap pembeli dan sangat baik kepada para pegawainya.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rico Palaguna dalam skripsi dengan judul Analisis Faktor-Faktor yang

[3] Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, ManajemenPelayanan Public, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2001), hal. 80

Mempengaruhi Kepuasan Konsumen"[4] Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel independen kualitas produk dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

C. Pengaruh Harga terhadap Pendapatan Kedai Kopi Abah Kota Blitar

Berdasarkan penelitian secara langsung dengan menyebar kuesioner kepada reponden yang merupakan pembeli di Kedai Kopi Abah. Peneliti memperoleh data yang kemudian diolah dan diperoleh hasil bahwasannya terdapat pengaruh variabel kualitas produk terhadap pendapatan Kedai Kopi Abah Kota Blitar.

Faktor ketiga yang mempengaruhi pendapatan pedagang jajanan adalah harga. Harga merupakan nilai yang dinyatakan dalam satuan mata uang sebagai alat tukar terhadap suatu barang dan jasa. Harga juga dapat diartikan sebagai jumlah yang akan dibayarkan oleh pembeli untuk suatu barang maupun jasa. Sedangkan untuk penjual, harga dapat diartikan sebagai nilai yang diminta untuk barang yang ditawarkan kepada konsumen (Saufi, 2018a)**.** Harga digunakan sebagai tolak ukur atas kesesuaian manfaat produk. Semakin bermanfaat suatu produk, maka nilai harga tidak terlalu menjadi pertimbangan bagi konsumen.

Pemilihan harga dengan margin yang tepat oleh pemilik Kedai Kopi Abah menjadi strategi tersendiri untuk mendongkrak pendapatan kedai kopi itu sendiri. Dan menurut oemaparan yang diberikan oleh beberapa responden

[4] Rico Palaguna, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen pada Restaurant Famili di Medan,* (Sumatera Utara: Universitas Negeri Medan, 2012)

bahwa harga produk yang ada di Kedai Kopi Abah sangatla terjangkau oleh semua kalangan. Sehingga hal tersebut juga mampu menjadi daya tarik tersendiri untuk Kedai Kopi Abah Kota Blitar.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rico Palaguna dalam skripsi dengan judul Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen"[5] Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel independen kualitas produk dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

D. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Pendapatan Kedai Kopi Abah Kota Blitar

Berdasarkan penelitian secara langsung dengan menyebar kuesioner kepada reponden yang merupakan pembeli di Kedai Kopi Abah. Peneliti memperoleh data yang kemudian diolah dan diperoleh hasil bahwasannya terdapat pengaruh variabel kualitas produk terhadap pendapatan Kedai Kopi Abah Kota Blitar.

Pendapatan merupakan hasil penjualan faktor-faktor produksi. Sementara hasil keimbangan antara penawaran dan permintaan akan membentuk sebuah harga dari faktor produksi tersebut hal tersebut sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Boediono.[6] Dalam peneilitian ini pendapatan diperoleh dari hasil penjualan produk kedai, yang mana pendapatan Kedai Kopi Abah Kota Blitar termasuk dalam jenis pendapatan

[5] Rico Palaguna, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen pada Restaurant Famili di Medan,* (Sumatera Utara: Universitas Negeri Medan, 2012)

[6] Boediono, *Seri Sinopsis Pengantar Ilmu Ekonomi No.1 Ekonomi Mikro*, (Yogyakarta: BPFE, 1982), hal. 170

hasil penjualan barang. Pendapatan hasil penjualan barang merupakan pendapatan yang diperoleh dari penjualan barang kepada pihak lain selama periode akuntansi tertentu, dinilai dari jumlah yang dibebankan kepada pembeli atau *customer*[7].

Adapun beberapa faktor yang mampu mempengaruhi besaran suatu pendapatan diantaranya; kemampuan dan pengalaman penjual, kualitas pelayanan, kualitas produk, kondisi organisasi perusahaan, harga, dan faktor-faktor lain.[8] Dalam penelitian yang dilakukan dengan berfokus pada faktor kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga untuk indikator yang mempengaruhi suatu pendapatan. Dan memperoleh hasil bahwasannya terdapat pengaruh yang signifikan dari ketiga faktor secara bersama-sama terhadap pendapatan yang diperoleh Kedai Kopi Abah Kota Blitar dengan koefisien determinasi sebesar 0,429 atau 42,9% artinya jumlah pendapatan dap dipengaruhi oleh variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga sebesar 42,9% sedangkan 57,1% dipengaruhi oleh variabel lain.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Arti Widayanti dalam skripsi dengan judul "Analisis pengaruh kualitas layanan, harga, dan lokasi terhadap keputusan membeli di sebuah kedai kopi..".[9] Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) dan harga (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan membeli,

---

[7] Samuelson Paul A dan Nordhaus William, *Ilmu MakroEkonomi,* (Jakarta: PT. Media Edukasi, 2004)

[8] Synthia Marcella, *Analisis Pengakuan dan Pengukuran Pendapatan Berdasarkan PSAK No.23 Pada Pt. PandaSiwi Sentossa Palembang,* Jurnal Akutansi, 2013, hal. 3

[9] Arti Widayanti, *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Keputusan Membeli di Sebuah Kedai Kopi*, 2015. hal. iii

sementara lokasi (X3) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan membeli. Selanjutnya, uji F menunjukkan adanya pengaruh simultan antara kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap keputusan membeli dibuktikan dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05. Nilai R Square (R2) diperoleh sebesar 0,429. Hal ini menunjukkan bahwa variasi variabel keputusan pelayanan (X1), harga (X2), lokasi (X3) sebesar 42,9%. Tidak kalah penting, variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi keputusan membeli di Kedai CS Warung Kopi adalah kualitas pelayanan (X1) dibuktikan dengan nilai regresi 0,508.