

BAB V

PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang telah peneliti laksanakan kepada konsumen Rumah Makan Bunga Lado Tulungagung dengan melalui penyebaran kuesioner/angket yang selanjutnya data hasil dari jawaban responden pada peneliti ini diolah menggunakan SPSS 26. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas produk (X_1), fasilitas (X_2), kualitas pelayanan (X_3), dan harga (X_4) terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Rumah Makan Bunga Lado Tulungagung. Berdasarkan hasil analisis yang sudah dilakukan oleh peneliti, maka pembahasan tentang hasil penelitian adalah sebagai berikut:

A. Pengaruh Kualitas Produk, Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Bunga Lado Tulungagung.

Berdasarkan hasil uji F yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat diketahui bahwa nilai Fhitung untuk variabel kualitas produk (X_1), Fasilitas (X_2), Kualitas pelayanan (X_3), dan harga (X_4) terhadap kepuasan konsumen (Y) adalah sebesar 34,748 dengan nilai sig 0,000, dimana Fhitung lebih besar dari Ftabel ($34,748 > 2,47$) maka H_0 ditolak dan H_A diterima maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh pada kualitas produk, fasilitas, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan bunga lado tulungagung. Dengan demikian berarti secara simultan hipotesis terbukti dan hasil uji koefisien determinasi (R^2)

menunjukkan bahwa 57,7% keputusan pembelian mampu menjelaskan atau mempengaruhi oleh variabel kualitas produk, fasilitas, kualitas pelayanan dan harga. Sedangkan sisanya 42,3% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Menurut Kotler dalam Sunyoto mendefinisikan kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakannya dibandingkan dengan harapannya. Jika kinerja berada dibawah harapan konsumen/pelanggan tidak akan puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan merasa puas. Oleh karena itu strategi kepuasan pelanggan harus di dahului dengan pengetahuan yang detail dan akurat terhadap pelanggan.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Yunita Kusuma. Dengan judul Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Concept Foto Studio Yogyakarta). Hasil penelitian ini yaitu fasilitas, kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

B. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Bunga Lado Tulungagung.

Berdasarkan dari hasil uji t (parsial) yang dilakukan oleh peneliti bahwa kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Bunga Lado Tulungagung. Pada pengujian

pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen dapat diketahui bahwa dengan melihat nilai t_{hitung} sebesar 3,323 dan t_{tabel} sebesar 1,985 dengan taraf signifikansi sebesar 0,001. Dengan nilai $t_{hitung} >$ dari t_{tabel} dan nilai signifikansi $<$ 0,05. Maka menolak H_0 dan menerima H_a . Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas produk berpengaruh secara signifikansi terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Bunga Lado Tulungagung. Sehingga keberadaan Rumah Makan ini secara signifikan mempengaruhi kepuasan konsumen dalam membeli makanan pada Rumah Makan Bunga Lado Tulungagung karena dengan kualitas produk yang baik dan kualitas yang bagus akan memberikan rasa puas konsumen untuk membeli makanan sehingga kepuasan konsumen akan meningkat.

Pada hasil analisis yang di paparkan diatas menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Bunga Lado Tulungagung. Hal ini dikarenakan kualitas produk pada makanan yang dijual pada rumah makan ini memiliki kualitas produk yang baik hal ini akan sangat mempengaruhi terhadap kepuasan konsumen untuk membeli makanan.

Kualitas produk merupakan salah satu faktor pendorong kepuasan konsumen. Menurut Kotler dan Amstrong kualitas produk adalah kemampuan produk dalam melaksanakan berbagai fungsi termasuk ketahanan, keterandalan, ketepatan, dan kemudahan dalam penggunaan.¹²⁹ Kualitas produk menggambarkan sejauh mana kemampuan produk tersebut

¹²⁹ Philip Kotler & Amstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran. . .*, hal.273

dalam memenuhi dan memuaskan kebutuhan konsumen. Dalam teori tersebut mengindikasikan bahwa kualitas produk dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Konsumen akan merasa puas apabila membeli dan menggunakan produk yang memiliki kualitas baik.

Penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya oleh Ekky Suti Wibisono.¹³⁰ Dengan judul penelitian " Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Ud. Rizky Barokah Di Balongbendo". Dengan hasil penelitian yaitu Kualitas Produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat Keputusan Pembelian.

Penelitian ini relevan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rina Sukmawati.¹³¹ Dengan judul penelitian " Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Garden Cafe Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta ". Dengan hasil penelitian yaitu kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Garden Cafe.

C. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Bunga Lado Tulungagung.

Berdasarkan dari hasil uji t (parsial) yang dilakukan oleh peneliti bahwa fasilitas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan

¹³⁰ Ekky Suti Wibisono, *Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Ud. Rizky Barokah Di Balongbendo*, (Surabaya : Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya, 2019)

¹³¹ Rina Sukmawati, *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Pelayanan Terhadap Minat Beli Konsumen Garden Cafe Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta*, (Yogyakarta: universitas negeri Yogyakarta, 2017)

konsumen pada Rumah Makan Bunga Lado Tulungagung. Pada pengujian pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen dapat diketahui bahwa dengan melihat nilai t_{hitung} sebesar 0,868 dan t_{tabel} sebesar 1,985 dengan taraf signifikansi sebesar 0,388. Dengan nilai $t_{hitung} >$ dari t_{tabel} dan nilai signifikansi $< 0,05$. Maka menerima H_0 dan menolak H_a . Sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas tidak berpengaruh secara signifikansi terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Bunga Lado Tulungagung.

Menurut Kotler Fasilitas merupakan tolak ukur dari semua pelayanan yang diberikan serta sangat tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen. Karena dengan tingkat fasilitas yang ada juga sangat memudahkan pelanggan dalam beraktifitas serta nyaman unruk menggunakan fasilitas yang ada. Sehingga fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan para konsumen.

Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fasilitas fisik untuk memberikan kemudahan kepada para pelanggan atau pengunjung dalam melaksanakan aktifitas atau kegiatan lainnya. Sehingga kebutuhan-kebutuhan dapat terpenuhi setiap kali mengunjungi suatu tempat.

Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat diberikan kepada konsumen. Fasilitas juga bisa berupa apa saja yang memudahkan konsumen untuk mencapai kepuasan. Karena bentuk

pelayanan tidak bisa dilihat, dicium, dan tidak bisa disentuh, penampilan luar menjadi sangat penting sebagai ukuran pelayanan. Menyediakan peralatan fisik untuk memfasilitasi kinerja aktivitas konsumen untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Perancangan dan tata letak fasilitas pelayanan erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan. Sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa di mata pelanggan. Untuk fasilitas pada Rumah Makan Bunga Lado ini bisa ditingkatkan lagi agar mampu untuk memberikan kepuasan kepada konsumen.

Penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya oleh Nurul Hidayah.¹³² Dengan Judul Pengaruh Harga, Fasilitas, Pelayanan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Di Kabupaten Bulukumba. Hasil penelitian ini yaitu fasilitas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yunita Kusuma.¹³³ Dengan judul Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Concept Foto Studio Yogyakarta). Hasil penelitian ini yaitu fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

¹³² Nurul Hidayah, *Pengaruh Harga, Fasilitas, Pelayanan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Di Kabupaten Bulukumba*, (Makassar: Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2019), hal. 82

¹³³ Yunita Kusuma, *Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Concept Foto Studio Yogyakarta)*, (Yogyakarta: skripsi, Program Studi Manajemen Jurusan Manajemen fakultas Ekonomi universitas Sanata Dharmayogyakarta, 2018, hal 71

D. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Bunga Lado Tulungagung.

Berdasarkan dari hasil uji t (parsial) yang dilakukan oleh peneliti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Bunga Lado Tulungagung. Pada pengujian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dapat diketahui bahwa dengan melihat nilai t_{hitung} sebesar 1,997 dan t_{tabel} sebesar 1,985 dengan taraf signifikansi sebesar 0,049. Dengan nilai $t_{hitung} >$ dari t_{tabel} dan nilai signifikansi $<$ 0,05. Maka menolak H_0 dan menerima H_a . Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikansi terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Bunga Lado Tulungagung. Sehingga keberadaan Rumah Makan ini secara signifikan mempengaruhi kepuasan konsumen dalam membeli makanan pada Rumah Makan Bunga Lado Tulungagung karena semakin bagus dalam pelayanan semakin puas juga konsumen dalam membeli produk makanan di Rumah Makan Bunga Lado ini.

Berdasarkan hasil penelitian diatas kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang besar terhadap kepuasan konsumen, karena dengan kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan nilai yang maksimal bagi konsumen. Sesuaikan dengan apa yang diharapkan konsumen, sehingga akan mendorong konsumen kembali ke Rumah Makan Bunga Lado ini. Secara umum, tingkat layanan yang tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi dan pembelian berulang yang lebih sering. Semakin baik

layanan yang diberikan oleh perusahaan, maka akan semakin nyaman konsumen saat menggunakan produk tersebut.

Keandalan merupakan dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kemampuan karyawan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang sudah dijanjikan dengan segera, cepat, akurat dan memuaskan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, seperti karyawan pada rumah makan ini mampu membuat makanan yang sudah dipesan dengan cepat tanpa membutuhkan waktu yang lama serta karyawan juga mampu membuat makanan dengan rasa yang enak dan nikmat sesuai yang sudah dijanjikan pada rumah makan. Pelanggan akan merasa puas apabila pelayanan yang baik yang sudah dijanjikan usaha dapat mereka rasakan sesuai dengan keinginan dan harapan mereka, semakin baik pelayanan yang diberikan akan semakin puas pula konsumen terhadap rumah makan.¹³⁴

Penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya oleh Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yuliati.¹³⁵ Dengan judul " Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung". dengan hasil dari penelitian ini bahwa kualitas layanan (X) yang terdiri dari kehandalan, kepastian, kenyataan, empati, dan daya tanggap, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

¹³⁴Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*. . . , hal 243

¹³⁵ Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yuliati, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung*, *Jurnal Manajemen*, Vol. 11 No.2, 2016, hal. 276

Penelitian ini relevan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Meva Pratiwi.¹³⁶ Dengan judul penelitian “ Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga, Terhadap Kepuasan Konsumen Di Penginapan Lebar Daun Palembang “. Dengan hasil dari penelitian ini bahwa Variabel (X1) kualitas pelayanan mempunyai kontribusi pengaruh terhadap kepuasan konsumen dengan hubungan positif dan signifikan yang dibuktikan pada uji T dengan nilai T_{tabel} 1,68709 dan nilai T_{hitung} sebesar 4,175 dan nilai signifikan sebesar 0,000.

E. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Bunga Lado Tulungagung.

Berdasarkan dari hasil uji t (parsial) yang dilakukan oleh peneliti bahwa harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Bunga Lado Tulungagung. Pada pengujian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dapat diketahui bahwa dengan melihat nilai t_{hitung} sebesar 3,103 dan t_{tabel} sebesar 1,985 dengan taraf signifikansi sebesar 0,003. Dengan nilai $t_{hitung} >$ dari t_{tabel} dan nilai signifikansi $< 0,05$. Maka menolak H_0 dan menerima H_a . Sehingga dapat disimpulkan bahwa harga berpengaruh secara signifikansi terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Bunga Lado Tulungagung.

Berdasarkan hasil analisis yang dipaparkan diatas menyatakan bahwa kualitas harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli

¹³⁶ Meva Pratiwi, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga, Terhadap Kepuasan Konsumen Di Penginapan Lebar Daun Palembang*, (Palembang : Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, 2018), hal 96

konsumen Di rumah makan bunga lado Tulungagung, hal ini dikarenakan harga yang ditawarkan bervariasi dan harganya yang murah. Untuk harga dibandrol mulai dari Rp.10.000 per porsi. Jadi, kualitas harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen/ pelanggan pada Rumah Makan Bunga Lado Tulungagung. Oleh karena itu pembeli pasti mempertimbangkan mengenai kualitas harga yang ditawarkan apakah sesuai dengan kualitas produk yang tersedia oleh rumah makan bunga lado tersebut.

Mayoritas konsumen tidak mempermasalahkan harga jika makanan yang disajikan kepada mereka adalah makanan yang berkualitas baik dengan rasa yang enak, karena jika konsumen puas dan puas dengan makanan dan minuman yang mereka pesan tentunya mereka akan membeli. bayar apa yang dia beli. Solusi untuk Rumah Makan Bunga Lado adalah dengan tetap menjaga kualitas rasa makanan dan minuman yang disajikan dengan cita rasa yang khas, tentunya akan mengingatkan konsumen bahwa kualitas dan rasa makanan dan minuman yang disajikan oleh Rumah Makan Bunga Lado berbeda dengan rumah makan lainnya. Dimana dengan kualitas rasa yang enak tentunya akan menarik minat konsumen untuk membeli di Rumah Makan Bunga Lado.

Penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Lina Sari Situmeang.¹³⁷ Dengan judul penelitian " Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasam Konsumen Pada

¹³⁷ Lina Sari Situmeang, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Istana Hot Plate Medan*, (Sumatera Utara: Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara 2017), hal. 73

Rumah Makan Istana Hot Plate Medan". Dengan hasil penelitian yaitu harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan istana hot plate medan.

Penelitian ini relevan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Karina Aura Maulidina.¹³⁸ Dengan judul penelitian "Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Rumah Makan Pondok Mataram Di Kota Tebing Tinggi". Dengan hasil penelitian Dalam hal ini menunjukkan bahwa harga memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian pada Rumah Makan Pondok Mataram di Kota Tebing Tinggi.

¹³⁸ Karina Aura Maulidina, *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Rumah Makan Pondok Mataram Di Kota Tebing Tinggi*, (Sumatera Utara, Program Studi Strata 1 Manajemen Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Sumatera Utara Medan, 2019), hal. 86