

BAB V

PEMBAHASAN

Setelah peneliti melakukan penelitian langsung dengan menyebar angket yang diajukan kepada konsumen Warung Makan Istana Lesehan Tulungagung. Kemudian peneliti mengolah data hasil jawaban angket yang telah diisi oleh responden. Dalam pengolahan data hasil jawaban angket tersebut peneliti menggunakan aplikasi IBM *SPSS 22.0*, maka tujuan yang akan dikemukakan oleh peneliti adalah untuk menjelaskan :

A. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung Makan Istana Lesehan Tulungagung

Dari hasil uji t yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Warung Makan Istana Lesehan Tulungagung. Dari hasil perhitungan koefisien regresi diperoleh dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,416 > 1,986$ dan $sig\ 0,001 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan terima H_1 , koefisien regresi diperoleh dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari α (5%). Nilai koefisien beta adalah positif, yang berarti bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Warung Makan Istana Lesehan Tulungagung.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Iga Punamasari, dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Produk *M2 Fashion Online* Di Singaraja Tahun 2015”. Berdasarkan hasil penelitian menyimpulkan bahwa harga berpengaruh

signifikan terhadap kepuasan konsumen Produk *M2 Fashion Online* Di Singaraja Tahun 2015.

Dari fakta penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa harga merupakan faktor yang tidak terpisah oleh kepuasan konsumen Warung Makan Istana Lesehan Tulungagung, karena besar kecilnya nilai signifikan harga akan berpengaruh terhadap meningkat tidaknya kepuasan konsumen.

Penentuan harga menjadi sangat penting untuk diperhatikan mengingat harga merupakan salah satu penyebab laku tidaknya suatu produk atau jasa yang ditawarkan.⁶⁰ Harga adalah sejumlah nilai (dalam bentuk mata uang) yang harus dibayar konsumen untuk membeli atau menikmati barang atau jasa. Hasil dari penelitian ini harga merupakan salah satu faktor penentu kepuasan konsumen, jadi harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Oleh karena itu konsumen pasti memperhitungkan mengenai harga yang ditawarkan apakah sesuai dengan kualitas produk (cita rasa) makanan dan kualitas pelayanan yang telah diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian, 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 untuk menikmati hidangan makanan di Warung Istana Lesehan Tulungagung sehingga akan meningkatkan kepuasan bagi konsumen untuk datang kembali.

⁶⁰Kasmir, *Kewirausahaan*.(Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2008).hlm,175.

B. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung Makan Istana Lesehan Tulungagung

Dari hasil uji t yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Warung Makan Istana Lesehan Tulungagung. Dari hasil perhitungan koefisien regresi diperoleh dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $4,008 > 1,986$ dan $sig\ 0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan terima H_2 , koefisien regresi diperoleh dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari α (5%). Nilai koefisien beta adalah positif, yang berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Warung Makan Istana Lesehan Tulungagung.

Dari penelitian yang saya lakukan pada konsumen Warung Makan Istana Lesehan Tulungagung dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan sangat cepat dan tanggap dalam menangani kebutuhan dan keinginan konsumen, serta para karyawan yang ramah dan sopan terhadap konsumen.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Moch Ghozali dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Expedisi Di Surabaya". Bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada CV Jaya Samudra Surabaya.

Dari fakta penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang tidak terpisahkan oleh kepuasan konsumen Warung Makan Istana Lesehan Tulungagung, karena besar kecilnya nilai signifikan

kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap meningkat tidaknya kepuasan konsumen.

Umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh perusahaan akan memberikan rasa nyaman konsumen untuk menggunakan suatu produk.

Berdasarkan hasil penelitian ini, kualitas pelayanan memiliki pengaruh besar dalam kepuasan konsumen, karena dengan kualitas pelayanan yang baik, bagus kepada konsumen dapat memberikan nilai yang maksimal dan sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen, sehingga akan meningkatkan jumlah konsumen untuk datang kembali.

C. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung Makan Istana Lesehan Tulungagung

Dari hasil uji t yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa kualitas produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Warung Makan Istana Lesehan Tulungagung. Dari hasil perhitungan koefisien regresi diperoleh dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,691 > 1,986$ dan $sig\ 0,009 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan terima H_3 , koefisien regresi diperoleh dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari α (5%). Nilai koefisien beta adalah positif, yang berarti bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Warung Makan Istana Lesehan Tulungagung.

Hasil penelitian yang saya lakukan pada konsumen Warung Makan Istana Lesehan Tulungagung diketahui bahwa kualitas produk makanan

dipertimbangkan. Jika kualitas produk makanan dalam segi cita rasa sesuai dengan apa yang telah kita bayarkan maka akan menimbulkan kepuasan.

Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Warung Makan Istana Lesehan Tulungagung, berarti selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Hana Ofela dengan judul “Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kebab Kingabi”. Bahwa variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Kebab King Abi Surabaya.

Kualitas produk adalah keseluruhan ciri serta dari suatu produk atau pelayanan pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan/tersirat. Sedangkan menurut Lupiyoadi⁶¹, menyatakan bahwa “Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas”.

Berdasarkan hasil penelitian ini, kualitas produk memiliki pengaruh terhadap kepuasan, ketika kualitas makanan yang dihidangkan memiliki cita rasa yang enak dan sesuai apa yang telah kita bayar, maka konsumen akan merasa puas dan senang untuk menikmati hidangan makanan di Warung Istana Lesehan Tulungagung, sehingga akan meningkatkan kepuasan bagi konsumen untuk datang kembali. Untuk itu kualitas produk makanan (cita rasa) merupakan faktor yang perlu diperhatikan, karena cita rasa penentu laku tidaknya makanan yang berdampak kepada kepuasan konsumen.

⁶¹Lupiyoadi, Rambat. *Pemasaran Jasa*. (Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2001),hlm,158

D. Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung Makan Istana Lesehan Tulungagung

Dari hasil uji F yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa ada pengaruh secara simultan antara harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Warung Makan Istana Lesehan Tulungagung. Hal ini ditunjukkan dengan H_0 ditolak dan terima H_1 . Karena F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($39,608 > 2,71$) atau signifikansi F yang lebih kecil dari nilai $\alpha=5\%$.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Hana Ofela dengan judul “Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kebab Kingabi”. Bahwa Variabel harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Kebab King Abi Surabaya.

Dalam menciptakan kepuasan konsumen, maka penting bagi pemasar untuk mengetahui dan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasa konsumen yaitu: kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, emosional, biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk.⁶²

Dalam penelitian ini menggunakan faktor harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk yang dapat dilihat secara simultan ada pengaruh yang signifikan antara harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Warung Istana Lesehan Tulungagung.

⁶²Handi Irawan D. *Sepuluh Prinsip Keputusan Pelanggan*. Cetakan pertama. (Jakarta: Elexmedia Komputindo,2002)hlm,37.