

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI PT. KEMILAU BUMI SANTOSA GRESIK

Sabilar Rosyad
Universitas Islam Lamongan
Email : Sabilarrosyad178@gmail.com

ABSTRAK

Pada penelitian ini yang ingin penulis identifikasi berkaitan dengan masalah diatas adalah Variabel mana di antara kualitas produk dan harga produk yang lebih dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Untuk mengetahui pengaruh kuaalitas produk dan harga produk terhadap kepuasan konsumen di PT. Kemilau Bumi Santosa Gresik. maka digunakan Uji Validitas, Uji reliabilitas, regresi linier berganda, Analisis Korelasi, Analisis Koefisien Determinasi, Uji t, dan Uji F. Dari hasil penelitian didapat Analisis Regresi Linier berganda mempunyai koefisien $Y = 2,348 + 0,471 X_1 + 0,356 X_2$. Nilai Koefisien Korelasi dihasilkan nilai $r_1 = 0,7$ dan $r_2 = 0,544$ yang berarti bahwa harga produk dan kualitas produk dengan keputusan pembelian mempunyai pengaruh yang positif karena koefisien korelasinya mendekati angka satu. Nilai Koefisien Determinasi dihasilkan nilai $K_d = 60,84 \%$ variabel pendapatan di pengaruhi oleh variabel harga produk dan kualitas produk. Sedang sisanya $39,16\%$ di pengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis. Hasil dari uji t diperoleh $(X_1) t_{hitung} = 8,37$ dan $t_{tabel} = 1,9935$ $(X_2) t_{hitung} = 5,54$ dan $t_{tabel} = 1,9935$, hal ini mengakibatkan penolakan H_0 dan penerimaan H_a karena nilai t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} ($8,37 > 1,9935$) -- ($5,54 > 1,9935$). Hasil uji F diperoleh $F_{hitung} = 15,89728$ dan $t_{tabel} = 3,354$, hal ini mengakibatkan penolakan H_0 dan penerimaan H_a karena nilai F_{hitung} lebih besar dari pada F_{tabel} ($56,296 > 3,97$). Dari hasil penelitian ini didapat kualitas produk dan harga produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di PT. Kemilau Bumi Santosa Gresik.

Kata kunci: Kualitas Produk, Harga Produk dan Kepuasan konsumen

Accepted: January 05 2019	Reviewed: March 19, 2019	Published: May 24 2019
------------------------------	-----------------------------	---------------------------

PENDAHULUAN

Pada dasarnya suatu perusahaan mempunyai tujuan agar mempunyai laba yang semaksimal mungkin, sehingga perusahaan bisa menjalankan kegiatan perusahaan meningkatkan usahanya agar lebih berkembang dan maju. Keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya tergantung dari keahlian orang-orang yang mengelolanya baik dalam bidang pemasaran personalia maupun keuangan.

Salah satu faktor keberhasilan suatu perusahaan di tentukan kegiatan pemasarannya dan pelayanannya karena kegiatan pemasaran ini yaitu pemenuhan

kepuasan konsumen konsumen dan salah satu cara yang di lakukan adalah pemilihan harga yang pantas serta kualitas dan pelayanan yang terbaik bagi perusahaan.

TINJAUAN PUSTAKA

Harga menurut Saladin (2003:95) Harga adalah sejumlah uang sebagai alat tukar untuk memperoleh produk dan jasa.

Pabrik Kemilau Bumi Santosa adalah pabrik yang memproduksi barang yang disebut dengan fabrikasi, fabrikasi adalah suatu rangkaian pekerjaan dari berbagai komponen material dirangkai menjadi satu dengan pelaksanaan setahap

demikian setahap sampai menjadi suatu bentuk salah satu dari tipe-tipe konstruksi sehingga dapat dipasang menjadi sebuah bentuk bangunan hingga selesai. Pelaksanaan pengerjaannya melalui beberapa proses-proses produksi setahap demi setahap, itu dinamakan proses cutting, proses drilling, proses assembling, proses welding, proses finishing, proses marking, proses blasting, proses painting. Adapun pekerjaan fabrikasi untuk konstruksi baja yang ada pada umumnya, yaitu: (1) *Workshop fabrications* (2) *Site Fabrications* (3) *Onshore Fabrications* (4) *Offshore Fabrications*

Workshop fabrications adalah pekerjaan konstruksi baja yang dilakukan dalam suatu bangunan atau gedung yang didalamnya sudah dipersiapkan segala macam alat untuk melakukan proses produksi dan pekerjaan fabrikasi lainnya

Site Fabrications adalah pekerjaan konstruksi baja yang dikerjakan diluar suatu bangunan atau workshop lebih tepatnya pekerjaan dilakukan di area lapangan terbuka, dilokasi dimana bangunan akan di dirikan.

Dalam memilih barang atau jasa sebaiknya harus bijaksana, karena keputusan mengenai kualitas jelas akan mempengaruhi segala macam keputusan pemasaran seperti halnya penetapan harga. Harga yang ditentukan perusahaan harus dapat meyakinkan Konsumen atau pembeli yang ada untuk membeli produk atau jasa, dan akan berpengaruh pada keputusan pembelian dan kepuasan konsumen. Sebaliknya apabila harga dan kualitas yang baik, maka hal ini akan membantu perusahaan dalam meningkatkan pelanggan dan dapat memperluas pasar, sehingga dapat diperoleh laba yang maksimal.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan perusahaan, selain itu kepuasan pelanggan dapat menjadi alat bersaing bagi suatu perusahaan dalam menghadapi pesaingnya. Menurut Oliver dalam Barnes (2003:64) menyatakan

kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan yang berarti bahwa penilaian pelanggan atas barang atau jasa memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan yang tidak sesuai harapan atau pemenuhan yang melebihi harapan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Sampel dalam penelitian ini adalah keseluruhan Konsumen, sampel yang diambil sebanyak 75 orang responden. Adapun teknik pengambilan data ini penulis menggunakan metode observasi, wawancara, dokumentasi, kuisioner. Operasional Variabel adalah "Variabel objek penelitian, atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Definisi operasional variabel merupakan penjabaran-penjabaran dari variabel-variabel penelitian yang menggambarkan hubungan antara variabel-variabel tersebut untuk memudahkan di dalam pengukuran masing-masing variabel dalam penelitian melalui indikator-indikatornya."Arikunto (2013:161). Variabel dalam penelitian ini adalah. Kualitas Produk, Harga Produk, dan Kepuasan Konsumen

HASIL

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dari perhitungan analisis regresi linier berganda mempunyai koefisien $Y = 2,348 + 0,471 X_1 + 0,356 X_2$. hal ini dapat memberikan implikasi bahwa dua variabel bebas (Kualitas Produk X_1 dan harga produk X_2) mempengaruhi Kepuasan konsumen (Y).

$a = 2,348$ adalah konstanta yang menunjukkan interpretasi dari nilai Y (Kepuasan konsumen) pada saat nilai X_1 (Kualitas Produk) X_2 (Harga produk) sama dengan nol.

$b_1 = 2,348$ menunjukkan koefisien regresi untuk X_1 (Kualitas produk). Hal ini berarti jika variabel X_1 (Kualitas

produk) naik satu satuan maka mempengaruhi peningkatan Kepuasan konsumen (Y) sebesar = 2,348

$b_2 = 0,356$ menunjukkan koefisien regresi untuk X_2 (Harga produk). Hal ini berarti jika variabel X_2 (Harga produk) naik satu satuan maka mempengaruhi peningkatan Kepuasan konsumen (Y) sebesar = 0,356.

Nilai Koefisien korelasi antara Kualitas produk dengan Kepuasan konsumen diperoleh $r_{yx_1} = 0,7$ yang berarti bahwa Kualitas produk dengan Kepuasan konsumen mempunyai pengaruh yang positif karena koefisien korelasinya mendekati angka satu.

Nilai Koefisien korelasi antara Harga Produk dengan Kepuasan konsumen diperoleh $r_{yx_2} = 0,544$ yang berarti bahwa Harga Produk dengan Kepuasan konsumen mempunyai pengaruh yang positif karena koefisien korelasinya mendekati angka satu.

Nilai koefisien korelasi berganda sebesar = 0,78 berarti antara kedua variabel bebas yaitu Kualitas Produk (X_1) dan Harga Produk (X_2) mempunyai hubungan yang positif mempengaruhi Variabel terikat yaitu Kepuasan konsumen (Y).

Nilai Koefisien Determinasi (R^2) yaitu sebesar 60,84%. Jadi 60,84% variabel Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel kualitas produk dan harga produk. Sedangkan sisanya 39,16% dipengaruhi oleh faktor lain. 60,84% keragaman yang ada di Kepuasan konsumen dapat dijelaskan di kualitas produk dan harga produk, sedangkan 39,16% dipengaruhi oleh faktor lain.

Nilai t hitung Kualitas Produk (8,37) lebih besar dari nilai t tabel (1,9935) sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak, yang berarti ada pengaruh yang signifikan antara variabel X dan variabel Y yang artinya bahwa ada pengaruh yang signifikan variabel Kualitas Produk terhadap Kepuasan konsumen di PT. Kemilau Bumi Santosa Gresik.

Nilai t hitung Harga Produk (5,54) lebih besar dari nilai t tabel (1,9935) sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak,

yang berarti ada pengaruh yang signifikan antara variabel X dan variabel Y yang artinya bahwa ada pengaruh yang signifikan variabel Harga Produk terhadap Kepuasan konsumen di PT. Kemilau Bumi Santosa Gresik. Nilai F hitung (56, 296) lebih besar dari nilai F tabel (3,97) sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak, yang berarti ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas (X_1, X_2) dengan variabel terikat (Kepuasan konsumen). yang artinya bahwa ada pengaruh yang signifikan variabel bebas (Kualitas Produk dan Harga Produk) terhadap Kepuasan konsumen di PT. Kemilau Bumi Santosa Gresik.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data, maka hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut: Dari hasil penelitian dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari perhitungan analisis regresi linier berganda dengan hasil koefisien $Y = 2,348 + 0,471 X_1 + 0,356 X_2$ Hal ini dapat memberikan implikasi bahwa kedua variabel bebas (Kualitas produk X_1 dan harga produk X_2) mempengaruhi variabel terikat
2. Secara parsial variabel bebas kualitas produk (X_1) berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat Kepuasan konsumen (Y) karena mempunyai nilai t_{hitung} yang lebih besar dibandingkan dengan nilai t_{tabel} yaitu $8,37 > 1,9935$. Sedangkan harga produk (X_2) juga berpengaruh signifikan terhadap tingkat Kepuasan konsumen (Y) karena nilai t_{hitung} lebih besar dibandingkan dengan nilai t_{tabel} yaitu $5,54 > 1,9935$.
3. Secara simultan variabel bebas kualitas produk (X_1) dan harga produk (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan terhadap Kepuasan konsumen (Y). Nilai koefisien korelasi

berganda sebesar = 0,78 berarti antara kedua variabel bebas yaitu Kualitas Produk (X_1) dan Harga Produk (X_2) mempunyai hubungan yang positif mempengaruhi Variabel terikat yaitu Kepuasan konsumen (Y). Dengan ini variabel bebas kualitas produk (X_1) dilihat dari perhitungan analisis regresi linier berganda $b_1 = 0,471 X_1$ dan Uji $t_{hitung} X_1 = 38,37$ maka (X_1) kemampuan lebih berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan konsumen (Y) = $2,348 + 0,471 X_1 + 0,356 X_2$

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa hal yang dapat dilakukan lebih lanjut, antara lain:

1. Diharapkan perusahaan dapat meningkatkan kualitas produknya dengan efektif dan efisien agar nantinya tingkat Kepuasan konsumen semakin meningkat dan mampu bersaing dengan perusahaan lain.
2. Dalam upaya peningkatan harga produk yang paling utama adalah melihat kualitas produknya yang bermutu dan ketepatan serta kecepatan dalam memproduksi.
3. Kualitas produk merupakan faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap Kepuasan konsumen di PT. Kemilau Bumi

Santosa Gresik, maka dari hasil tersebut hendaknya pengelola harus benar – benar lebih memperhatikan serta meningkatkan kualitas produk, karena dengan kesesuaian antara kualitas produk yang bagus dengan harga yang tinggi maka konsumen akan senang.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta; Rineka cipta.
- Handoko, Hani. 2011. *Dasar-Dasar Manajemen Produksi dan Operasi*. BPTE. Yogyakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2005. *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi 12*. Jakarta; PT. Indeks
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi 13*. Jakarta : Erlangga
- Tjiptono, Fandy and Gregorius Chandra. 2005. *Service, quality satisfaction*. Yogyakarta; ANDI
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung; Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung; Alfabeta.
- Supangkat, Andi. 2006. *Statistika Untuk Ekonomi dan Bisnis*. Pustaka, Bandung