
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA USAHA KULINER (STUDI KASUS USAHA
IKAN BAKAR DI PANTAI PANDANAN KABUPATEN LOMBOK UTARA)****Harbyanto Junarta**

PS Manajemen UNDIKMA, (Mataram), (Indonesia)

History Article**Article history:**

Received Month xx, Year

Approved Month xx, Year

Keywords:price, product
quality, customers,
customer satisfaction**ABSTRACT**

The aim of this research is to determine the effect of product quality and price on customer satisfaction. The population in this study was 125 people who shopped at Pandanan Beach, while the sample in this study was 55 respondents. The data in this research was collected by means of interviews and questionnaires, then analyzed using a descriptive percentage analysis mechanism. Based on the analysis, it was found that there is a significant influence of product quality on customer satisfaction for grilled fish culinary at Pandanan Beach of 0.808 as seen from the results of the multiple regression analysis test, which means that if product quality increases, the level of customer satisfaction will be higher. There is a significant influence of price on customer satisfaction for grilled fish culinary at Pandanan Beach of -1.172 as seen from the results of the multiple regression analysis test, which means that if the price increases the level of customer satisfaction will decrease. Among the product quality and price variables, the one that has quite a big influence on customer satisfaction is price, namely -0.212, while product quality has quite a small influence on customer satisfaction, namely 0.058 as seen from the results of the multiple regression analysis test. Product quality and price have a significant influence on customer satisfaction. It is 0.04% seen from the adjusted R Square in the coefficient of determination test, which means that product quality and price have a smaller influence on customer satisfaction compared to other factors which is 99.6%. and which were not examined in this study.

Keywords: price, product quality, customers, customer satisfaction

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Populasi dalam penelitian ini sejumlah 125 orang yang berbelanja di Pantai pandanan, sedangkan sampel dalam penelitian ini berjumlah 55 responden. Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan cara wawancara dan kuisioner, selanjutnya dianalisis dengan mekanisme analisis deskriptif

persentase. Berdasarkan analisis didapatkan bahwa Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan kuliner ikan bakar di Pantai Pandanan sebesar 0,808 yang dilihat dari hasil uji analisis regresi berganda, yang berarti jika kualitas produk meningkat maka tingkat kepuasan pelanggan semakin tinggi. Terdapat pengaruh yang signifikan harga terhadap kepuasan pelanggan kuliner ikan bakar di Pantai Pandanan sebesar -1,172 yang dilihat dari hasil uji analisis regresi berganda, yang berarti jika harga meningkat tingkat kepuasan pelanggan akan semakin menurun. Diantara variabel kualitas produk dan harga ,yang berpengaruh cukup besar terhadap kepuasan pelanggan adalah harga yaitu sebesar -0.212 sedangkan kualitas produk berpengaruh cukup kecil terhadap kepuasan pelanggan, yaitu sebesar 0,058 yang dilihat dari hasil uji analisis regresi berganda. Kualitas produk, dan harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan Sebesar 0,04% dilihat dari adjusted R Square pada uji koefisien Determinasi yang berarti bahwa kualitas produk dan harga mempunyai pengaruh yang tidak besar terhadap kepuasan pelanggan dibandingkan faktor lainnya yang besarnya 99,6% dan yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : harga, kualitas produk, pelanggan, kepuasan pelanggan

© 2024 Jurnal AKUNTANSI, Ekonomi DAN MANAJEMEN

*Corresponding author email: arbianto.junarta@gmail.com

PENDAHULUAN

Pantai Pandanan merupakan tempat wisata yang mampu memanfaatkan potensi saha tangkapan ikan, pantai ini berada di Dusun Pandanan, Desa Malaka, Kecamatan Pemenang, Kabupaten Lombok Utara .

Pada tahun 2013 pertama kali kelompok para remaja membersihkan pinggir pantai dan membuka jalan menuju area kepantai supaya wisatawan bisa menikmati keindahan di Pantai Pandanan ini, setelah dibukanya tempat wisata ini maka masyarakat mulai menggeluti usaha kecil-kecilan di pinggir pantai dengan berdagang berbagai makanan ringan dan minuman. Jumlah pedagang pertama kali hanya 3 pedagang saja.

Semakin lama Pantai Pandanan mulai di kenal banyak wisatawan. Agar lebih lengkap karena berada di pinggir pantai para pedagang memanfaatkan hasil tangkapan nelayan yaitu ikan laut untuk dijual dan di olah menjadi kuliner ikan bakar, semakin lama para pedagang semakin bertambah, dari jumlah awal tiga pedagang menjadi enam belas pedagang yang berjejer rapi di pinggir Pantai. Pengunjung semakin ramai, setiap tahunnya jumlah pedagang semakin bertambah hingga mencapai tiga puluhan lebih sampai saat ini.

Kegiatan usaha di pesisir Pantai Pandanan dipengaruhi oleh faktor lingkungannya seperti pemandangan alam yang masih alami, pantai yang bersih, berpasir putih, air yang jernih, terumbu karang yang indah cocok untuk snorkling dan suasana yang teduh karena

ditumbuhi pohon-pohon kelapa dan pandan sehingga membuat wisatawan tertarik untuk berkunjung. begitulah gambaran lingkungan yang berada di pesisir Pantai Pandanan yang sekarang sudah ramai di kunjungi oleh wisatawan asing maupun lokal.

Oleh karena itu masyarakat yang berada di pesisir pantai memulai usaha dengan memanfaatkan sumber daya alam yang ada yaitu mereka mengolah berbagai hasil laut yang didapatkan dari tangkapan para nelayan seperti ikan, cumi, gurita dan lain-lain. karena hasil tangkapan ikan yang paling dominan maka masyarakat mulai menggeluti usaha ikan seperti ikan bakar. Keunggulan usaha kuliner ikan bakar di Pantai Pandanan yaitu produk yang sudah terjamin kualitasnya dan harga yang relatif lebih murah dan terjangkau, serta menyajikan rasa khas tradisional sesuai selera yang diinginkan, karena kepuasan pelanggan adalah hal yang paling utama keberhasilan suatu usaha.

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka tindakan yang dilakukan konsumen. Perasaan senang atau kecewa tersebut terbentuk di dalam diri konsumen melalui kualitas produk, harga dan lokasi yang dirasakan. Faktor kualitas produk dan, harga menjadi salah satu faktor dalam meningkatkan kepuasan yang diperoleh oleh konsumen setelah melakukan pembelian. Konsumen cenderung membeli produk yang memiliki kualitas produk yang baik dan harga terjangkau.

Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Bailia dkk (2014) “Pengaruh kualitas produk, harga, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada warung-warung makan lamongan di Kota Manado” dengan model penelitian asosiatif. Hasil penelitiannya didapatkan Kualitas produk, harga, dan lokasi berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan konsumen dan harga merupakan variabel yang dominan dengan demikian harga yang ditawarkan kepada konsumen kompetitif. Hubungan dengan penelitian ini sama-sama mengkaji dan menganalisis kualitas produk, harga terhadap kepuasan konsumen.

Datunsolang (2016)” pengembangan usaha kuliner waroeng makan tepi laut” dikawasan Mega Mas, kota Manado. Dengan model penelitian diperoleh dari data primer dan sekunder. Hasil penelitian yang didapat waroeng makan tepi laut memiliki lokasi usaha yang strategis , pilihan menu bervariasi, harga yang ditawarkan terjangkau, kualitas pelayanan yang dimiliki cukup baik, memiliki ciri khas menu yang disukai oleh para pelanggan atau pengunjung, lokasi parkir yang cukup luas, dan panggung musik yang disukai oleh para pelanggan atau pengunjung. Hubungan dengan penelitian ini yaitu masalah harga yang di tawarkan terjangkau dan kualitas pelayanannya yang membuat para pengunjung terpuaskan

Permasalahan kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan juga dialami oleh para pembisnis kuliner di pantai pandanan. Permasalahan yang paling sering dihadapi para pedagang antara lain ikan tidak bertahan lama, harga yang tidak stabil yang terkadang membuat para pelanggan mengeluh. Maka para pedagang memikirkan solusi yang tepat supaya pelanggan selalu merasa terpuaskan. Salah satunya agar ikan bertahan lama dan kualitas ikan terjaga para pedagang menyimpan ikan didalam box yang diberikan es batu yang banyak, terkadang juga para pedagang menyimpannya didalam freezer.

Dengan semakin meningkatnya persaingan yang ada berupa munculnya usaha-usaha baru yang sejenis, maka usaha kuliner harus mengetahui strategi yang tepat dan jelas dalam menghadapi persaingan tersebut.dari itu peneliti ingin mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dari segi kualitas produk dan tingkat kepuasan pelanggan dari segi harga yang di tawarkan.

METODE

Populasi dalam penelitian ini sejumlah 125 orang yang berbelanja di Pantai Pandanan, sedangkan sampel dalam penelitian ini berjumlah 55 responden. Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan cara wawancara dan kuisioner, selanjutnya dianalisis dengan mekanisme analisis deskriptif persentase.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis data dari uji simultan dan parsial, dapat diketahui bahwa variabel kualitas produk dan harga pada kuliner ikan bakar di Pantai Pandanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, hal ini dibuktikan dari uji analisis regresi diperoleh nilai koefisien regresi yang bertanda positif, hal tersebut menunjukkan bahwa antara kualitas produk dan harga mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa jika variabel kualitas produk ditingkatkan satu poin, maka akan diikuti dengan meningkatnya kepuasan pelanggan. Jika harga ditingkatkan satu poin maka akan diikuti menurunnya kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, untuk menjamin kepuasan pelanggan dapat terwujud, salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh para pedagang kuliner ikan bakar di Pantai Pandanan yaitu dengan menjamin kualitas produk untuk tetap baik dan menjamin harga yang sesuai dengan harapan pelanggan, karena kontribusi dari kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan cukup besar.

Secara umum dapat diketahui bahwa kualitas produk dan harga merupakan faktor yang penting agar diperoleh tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi. Hal ini ditunjukkan dari hasil simultan yang diperoleh dari kedua variabel yang kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Besarnya pengaruh dari kedua variabel ini sangat rendah, yaitu 0,04% dan sisanya 99,6% dari kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

Dari hasil analisis kualitas produk dapat diketahui bahwa produk kuliner ikan bakar di Pantai Pandanan termasuk dalam kategori baik yang sesuai dengan pernyataan sebagian besar responden. Hal ini sesuai dengan pendapat Lupiyoadi (2006:176) yang menyatakan bahwa kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Karena citra kualitas yang baik bukan dilihat dari persepsi pihak penyedia, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan. Sedangkan persepsi pelanggan terhadap kualitas produk merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu produk.

Menurut sebagian besar responden, bukti fisik kuliner ikan bakar di Pantai Pandanan termasuk dalam kategori baik, hal ini dapat dilihat dari barang yang segar dan baik, kondisi bangunan yang kokoh, lokasi yang strategis, adanya nota pembelian, tempat yang rapi dan bersih dan papan nama yang terlihat jelas. Disamping itu para pedagang kuliner ikan bakar juga cepat dalam melayani pembelian, cermat dalam menyelesaikan transaksi pembayaran dalam melayani pelanggan dan tanggap terhadap masalah yang dihadapi pelanggan. Jika dilihat dari jaminan, dan empati atau perhatian, menurut pernyataan sebagian besar responden kuliner ikan bakar di Pantai Pandanan ini mudah dihubungi, mampu menjelaskan masalah yang dihadapi pelanggan, pedagang mampu memberikan informasi yang jelas kepada pembeli dan mengucapkan terima kasih setelah transaksi jual beli. Namun dari kelima indikator variabel kualitas produk yang memiliki presentase paling sedikit adalah keandalan dengan nilai presentase sebesar 49,1%.

Sedangkan harga yang disediakan pedagang kuliner ikan bakar di Pantai Pandanan termasuk dalam kategori murah, hal ini dapat dilihat dari harga yang terjangkau, harga yang lebih murah dibandingkan pesaingnya dan harga sesuai dengan kualitas barang.

Dalam penetapan harga perlu diperhatikan daya beli pelanggan, karena harga erat kaitannya dengan perspektif pelanggan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan kuliner ikan bakar di Pantai Pandanan sebesar 0,808 yang dilihat dari hasil uji analisis regresi berganda, yang berarti jika kualitas produk meningkat maka tingkat kepuasan pelanggan semakin tinggi.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan harga terhadap kepuasan pelanggan kuliner ikan bakar di Pantai Pandanan sebesar -1,172 yang dilihat dari hasil uji analisis regresi berganda, yang berarti jika harga meningkat tingkat kepuasan pelanggan akan semakin menurun.
3. Diantara variabel kualitas produk dan harga, yang berpengaruh cukup besar terhadap kepuasan pelanggan adalah harga yaitu sebesar -0.212 sedangkan kualitas produk berpengaruh cukup kecil terhadap kepuasan pelanggan, yaitu sebesar 0,058 yang dilihat dari hasil uji analisis regresi berganda. Kualitas produk, dan harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,04% dilihat dari adjusted R Square pada uji koefisien Determinasi yang berarti bahwa kualitas produk dan harga mempunyai pengaruh yang tidak besar terhadap kepuasan pelanggan dibandingkan faktor lainnya yang besarnya 99,6% dan yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

REFERENCES

- Alqifari, Ma'ruf & Sulaeman. (2024). Analysis of the Influence of Price, Service Quality and Location on Purchasing Decisions of Honda Brand Motorcycles at PT Daya Motor Selaparang Mataram. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP)*, 8(1), 714-729.
- Alqifari, Ma'ruf & Sulaeman. (2021). Analisis Strategi Pemasaran Usaha Tempe Di Desa Jelantik (Studi Di Home Industri Tempe "Batur). *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP)*, 5(4), 575-1587.
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: PT.Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: PT.Rineka Cipta
- Bailia 2014 Pengaruh kualitas produk, harga, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada warung-warung makan lamongan di kota manado"ISSN 2303-1174
- Datunsolang 2016 pengembangan usaha kuliner "waroeng makan tepi laut" dikawasan Mega Mas, kota Manado"agri sosioekonomi Unsrat. *Jurnal publikasi*.volume 1, No.1.hal 1-2
- Djodjobo 2014, "pengaruh orientasi kewirausahaan, inovasi produk, dan keunggulan bersaing terhadap kinerja pemasaran usaha nasi kuning di kota Manado"ekonomi universitas muhammadiyah. *Jurnal publikasi*. Volume 2. No 3.hal 1214-1224.
- Ghozali,Imam. 2001. *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Kotler, Philip. 1996. Manajemen pemasaran. Jakarta : Erlangga.
- Junarta, Harbyanto & Sulaeman. (2024). [The Influence of Brand Ambassadors on Brand Image and Purchase Decisions for Nike Shoes in Mataram City](#). Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP), 8(1), 161-171.
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : Salemba Empat.
- Oktviana,(2018),”Analisis pengaruh kualitas makanan ,harga, lokasi dan promosi terhadap loyalitas konsumen (study kasus pada we dangan di kota surakarta).ekonomi dan bisnis unuversitas muhammadiyah. Jurnal publikasi. Volume1. No 1 ,halaman 1-2.
- Qin, Prybutok, dkk. 2010. Perceived service quality in fast food restaurants: empiricaEvidence from china. International Journal of Quality and Riability Management. Volume 27 no 4.Pp 424-437.
- Rangkuti, Freddy. 2006. Measuring customer satisfaction. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Santoso, Singgih. 2010. Statistik parametric. Jakarta :PT Elex Komputindo.
- Sugiono.2007. Statistika Untuk Penelitian. Bandung: CV ALFABETA.
- Sukirno, Sadono.2006. Mikro Ekonomi . Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Sulaeman & Alqifari, Ma’ruf. (2021). “Strategi Pengembangan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Industri Tempe (Studi Kasus Pada Home Industri Tempe Batur Di Desa Jelantik)”. Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP), 5(4), 575-1587.
- Sulaeman & Mujriah. (2024). An Analysis of the Influence of Discounts, Promotions, and Consumer Trust on Purchasing Decisions of Shopee Application Users (Case study of Management Study Program Students Class of 2021, Mandalika Education University).Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP), 8(1), 146-160.
- Sumarni, Murti.2000. Pengantar Bisnis.Yogyakarta : Liberty Yogyakarta.
- Sutrisno. 2001. Statistika Jilid 2. Yogyakarta :CV ANDI OFFSET.
- Tjiptono,Fandy,dkk.2003. Total Quality Managemen. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Tjiptono,Fandy.2004. Prinsip-Prinsip Total Quality Service. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Wijaya (2017) , “pengaruh harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen depot madiun masakan khas bu Rudy”.ekonomi dan bisnis Unsrat. jurnal publikasi. Vol 5.No 1. Hal 25-40.