

PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PRODUK KOSMETIK WARDAH

Bambang Prayogo¹, Zulfa Khairina Batubara², Masli³, Rifka Irhamna⁴

Fakultas Ekonomi Universitas Asahan

Email :

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan secara simultan dan parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Heri Distro Kisaran. Hasil penelitian analisis regresi linier berganda diperoleh $Y = 1,426 + 0,345 X_1 + 0,346 X_2 + 0,224 X_3 + e$, variabel kualitas pelayanan memiliki nilai paling rendah yaitu 0,224. Hasil Uji simultan (uji-F) menunjukkan bahwa H_a diterima dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($25,756 > 2,70$) dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Secara parsial (uji-t) kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,441 > 1,984$) dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,350 < 1,984$) dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,922 > 1,984$) dengan nilai signifikan $0,004 < 0,05$. Hasil uji determinasi *Adjusted R Square* atau R^2 sebesar 0,429 atau 42,9%, sedangkan sisanya sebesar 59,1% dijelaskan oleh faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan era globalisasi saat ini banyak sekali perubahan yang terjadi dalam dunia bisnis modern. Adapun perubahan yang terjadi ditandai dengan pola pikir masyarakat yang semakin berkembang dengan banyak sekali bermunculan produk barang dan jasa yang menawarkan berbagai kelebihan dan keunikan dari masing – masing produk barang dan jasa tersebut.

Heri Distro merupakan salah satu toko pakaian yang berada di jalan Budi Utomo, Siambut Umbut Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan. Banyak juga terdapat toko lain yang berdiri disekitar Heri Distro seperti Ayu Jaya, Toko Adin dan toko-toko lainnya.

Heri Distro hanya memasarkan produk berupa pakaian khusus laki-laki, seperti baju, celana, sepatu dan sandal remaja serta dewasa dengan berbagai macam produk. Heri Distro setiap harinya selalu ramai karena banyak diminati konsumen bukan hanya remaja tetapi juga orang dewasa, akan tetapi dalam beberapa bulan terakhir Toko Heri Distro mengalami penurunan.

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan konsumen yang pernah melakukan pembelian di Heri Distro, adapun penyebab menurunnya kepuasan pelanggan untuk melakukan pembelian dikarenakan oleh beberapa faktor antara lain kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan. Produk yang diberikan tidak sesuai harapan, terdapat produk

yang rusak, akan tetapi karyawan tidak mau mengecek terlebih dahulu apakah produk tersebut layak dijual atau tidak. Selain kualitas produk harga juga menjadi salah satu faktor penyebab menurunnya minat konsumen pada Heri Distro. Harga yang ditawarkan pada Heri Distro terlalu tinggi, itu dapat dilihat berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap beberapa konsumen pada Heri Distro yang mengatakan bahwa harga yang diberikan heri distro terlalu mahal dibandingkan dengan harga di berikan oleh toko lain. Selain kualitas produk dan harga, faktor lain yang menjadi kendala adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang diberikan Heri Distro kurang memuaskan, karyawan Heri Distro terkadang kurang ramah kepada konsumen dan karyawan bekerja dengan baik ketika diawasi saja. Selain itu, kurangnya respon karyawan terhadap para pengunjung yang datang, hal ini diakibatkan karena kurang memadainya jumlah karyawan yang melayani didalam toko dengan jumlah pengunjung yang datang. Sehingga mengakibatkan pengunjung tersebut memutuskan untuk pergi karena merasa tidak dilayani.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Heri Distro Kisaran”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka maslaah dalam peneliti iai berikut:

Apakah kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan secara simultan dan parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Heri Distro Kisaran?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan secara simultan dan parsial pada Heri Distro Kisaran..

II. METODE PENELITIAN

A. Tempa Dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian yang dilakukan pada Heri Distro Kisaran. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Maret sampai dengan Juli 2020.

B. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014;80). Pupulasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Heri Distro yang jumlah keseluruannya tidak diketahui dengan pasti.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Karena jumlah populasi dalam penelitian ini tidak diketahui, maka untuk menentukan ukuran sampel dalam penelitian ini Fraenkel dan wallen menyarankan agar besar sampel sebesar 100 responden (Situmorang, 2017).

C. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder sebagai berikut :

1. Data primer merupakan data yang langsung diperoleh melalui hasil wawancara dan penyebaran kuesioner kepada responden pada Heri Distro Kisaran.

2. Data Sekunder diperoleh melalui studi dokumentasi berupa dokumen-dokumen resmi yang diterbitkan pada Heri Distro Kisaran.

D. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Daftar pertanyaan (*questionnaire*)
Data ini diberikan kepada konsumen atau pembeli yang menjadi responden penelitian pada Heri Distro Kisaran.
- b. Wawancara (*interview*)
Data ini diperoleh melalui hasil pembicaraan yang dilakukan kepada pihak yang berwenang untuk memberikan informasi dan keterangan sesuai yang dibutuhkan peneliti.
- c. Studi dokumentasi
Data ini dilakukan dengan mengumpulkan dan mempelajari data berupa dokumen-dokumen yang ada pada Heri Distro Kisaran berupa sejarah singkat berdirinya organisasi, struktur organisasi, visi, misi dan lain-lain yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

E. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang dipergunakan untuk menjawab hipotesis ini adalah analisis regresi linier berganda, dengan formulasi sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen diuji dengan tingkat kepercayaan (*confidence interval*) 95% atau $\alpha=5\%$.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Heri Distro

Heri Distro merupakan sebuah usaha yang bergerak dibidang penjualan pakaian remaja dan dewasa

khusus laki-laki. Heri Distro berdiri pada tahun 2008 dan terletak di Jln. Budi Utoma, Kecamatan Kisaran Timur. Sebelum membuka Heri Distro, Bapak Heri berjualan di pinggir Jln. Dipo sejak tahun 2008. Berkat usaha yang gigih dan kerja keras dari Bapak Heri, beliau dapat membangun sebuah toko yang di beri nama Heri Distro.

Heri Distro beroperasi 15 jam, dari pukul 09.00 sampai pukul 24.00 setiap harinya. Pegawai perempuan wajib memakai jilbab dan untuk pegawai laki-laki menggunakan pakaian yang rapi, kompak dan ramah dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada seluruh konsumen tanpa ada kecualinnya

B. Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas terhadap setiap butir pernyataan dari variabel kualitas produk, harga, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, diperoleh nilai *corrected item total correlation* lebih besar dari 0,196 dengan tingkat signifikansi (*I-tailed*) lebih kecil dari 0,05 ($\alpha = 5\%$) yang berarti instrumen pernyataan dari masing-masing variabel valid.

Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel

Variabel	Cronbach's alpha	Keterangan
Variabel Kualitas Produk	0,789	Reliabel
Variabel Harga	0,810	Reliabel
Variabel Kualitas Pelayanan	0,764	Reliabel
Variabel Kepuasan Pelanggan	0,798	Reliabel

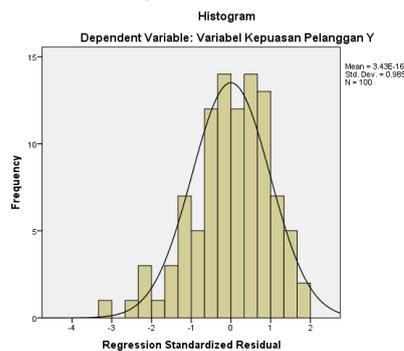
Dari hasil uji reliabilitas diatas diketahui bahwa nilai cronbach's alpha dari masing-masing variabel memiliki nilai lebih besar dari 0.60 sehingga dapat dikatakan bahwa

instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliable sehingga dapat digunakan untuk perhitungan selanjutnya

C. Hasil Uji Asumsi Klasik

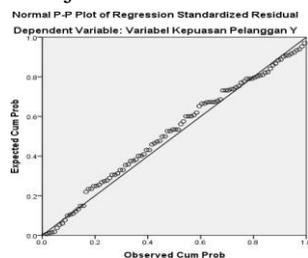
1. Uji Grafik

a. Hasil Uji Normalitas



Berdasarkan gambar diatas grafik histogram di atas model regresi cenderung membentuk kurva normal yang cenderung dengan angka standar deviasi mendekati satu yaitu sebesar 0,985. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa model regresi berdistribusi normal.

b. Hasil Uji PP-Plot



Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwa data yang normal adalah data yang membentuk titik-titik yang menyebar tidak jauh dari garis diagonal. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa titik-titik berada tidak jauh dari garis diagonal. Hal ini berarti bahwa model regresi tersebut sudah berdistribusi normal.

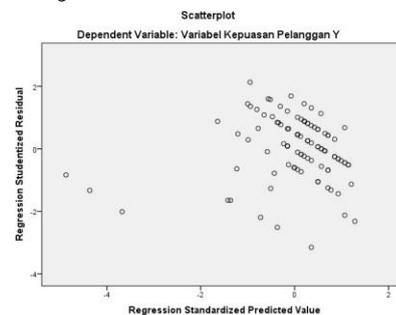
2. Uji Statistik

Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.78008361
Most Extreme Differences	Absolute Positive	.068
	Negative	-.068
Kolmogorov-Smirnov Z		.679
Asymp. Sig. (2-tailed)		.747

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai *asymp.Sig.(2 tailed)* adalah 0,747 dan diatas nilai signifikan 0,05 dan nilainya lebih besar dari taraf nyata (α) 0,05 yang artinya data telah berdistribusi normal.

D. Uji Heteroskedastisitas



Pada gambar dapat dilihat hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa model regresi tidak mengalami gangguan heteroskedastisitas. Hal ini dapat terlihat dimana titik-titik tersebar tanpa membentuk suatu pola tertentu dan tersebar baik dibawah atau diatas angka 0 pada sumbu Y..

E. Uji Multikolinearitas

Hasil Uji Multikolinearitas Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Variabel Kualitas Produk X1	.929	1.076
Variabel Harga X2	.878	1.139
Variabel Kualitas Pelayanan X3	.871	1.149

Pada tabel di atas dapat dilihat semua nilai *Tolerance* >0,1 dan *VIF* <

10. Hal ini berarti tidak terjadi multikolinieritas.

F. Hasil Uji Hipotesis

a. Hasil Uji Regresi

Hasil Uji Regresi Hipotesis

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(constant)	1,776	1,472	
Pelatihan	,254	,122	,274
Profesionalisme	,316	,148	,341
Kompetensi	-,603	,228	-,606
Komitmen	,952	,258	,926

Berdasarkan hasil pengolahan data yang terlihat pada Tabel 4.20 di dalam Kolom *Unstandardized Coefficients* bagian B diperoleh model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 1,426 + 0,345 X_1 + 0,346 X_2 + 0,224X_3 + e$$

Keterangan :

1. Konstanta sebesar 1,426 mempunyai pengaruh positif menyatakan bahwa jika semua variabel bebas Kualitas Produk (X_1), Harga (X_2) dan Kualitas Pelayanan (X_3) bernilai nol (0), maka variabel Kepuasan Pelanggan (Y) akan bernilai tetap 1,426.
2. Variabel Kualitas Produk (X_1) mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan pada Heri Distro Kisaran dengan koefisien menunjukkan 0,345. Hal ini menunjukkan jika kualitas produk meningkat sebesar satu-satuan maka akan menaikkan kepuasan pelanggan sebesar 0,345.
3. Variabel Harga (X_2) mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan pada Heri Distro Kisaran dengan koefisien menunjukkan 0,346. Hal ini menunjukkan jika harga

meningkat sebesar satu-satuan maka akan menaikkan kepuasan pelanggan sebesar 0,346.

4. Variabel Kualitas Pelayanan (X_3) mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan pada Heri Distro Kisaran dengan koefisien menunjukkan 0,224. Hal ini menunjukkan jika kualitas pelayanan meningkat sebesar satu-satuan maka akan menaikkan kepuasan pelanggan sebesar 0,224.

b. Hasil Uji F (Uji Simultan)

Hasil Uji-F (Simultan)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	252.489	3	84.163	25.756	.000 ^b
Residual	313.701	96	3.268		
Total	566.190	99			

a. Dependent Variable: Variabel Kepuasan Pelanggan Y

b. Predictors: (Constant), Variabel Kualitas Pelayanan X3, Variabel Kualitas Produk X1, Variabel Harga X2

Dari hasil ANOVA, diperoleh F_{hitung} sebesar 25,756 dengan nilai signifikan 0,000. Sedangkan F_{tabel} sebesar 2,70 dengan α 0,05. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa secara simultan berpengaruh variabel Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, karena nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($25,756 > 2,70$) dengan nilai signifikan $0.000 < 0,05$

**c. Hasil Uji t (Uji Parsial)
Hasil Uji-t (Parsial)
Coefficients^a**

Model	t	Sig.
(Constant)	.794	.429
Variabel Kualitas Produk X1	4.441	.000
Variabel Harga X2	4.350	.000
Variabel Kualitas Pelayanan X3	2.922	.004

a. Dependent Variable: Variabel Kepuasan Pelanggan Y

Tabel di atas menjelaskan bahwa hasil uji signifikansi parsial dari masing-masing variabel sebagai berikut :

1. Nilai t_{hitung} untuk variabel Kualitas Produk sebesar 4,441 > dari nilai t_{tabel} 1,984, dan nilai signifikansi-t untuk variabel Kualitas Produk (0,000) lebih kecil dari (0,05). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka H_0 ditolak dan H_a diterima untuk variabel kualitas produk. Dengan demikian secara parsial kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Heri Distro Kisaran.
2. Nilai t_{hitung} untuk variabel harga sebesar 4,350 > dari nilai t_{tabel} 1,984, dan nilai signifikansi-t untuk variabel Harga (0,000) lebih kecil dari (0,05). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka H_0 ditolak dan H_a diterima untuk variabel harga. Dengan demikian secara parsial harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Heri Distro Kisaran.
3. Nilai t_{hitung} untuk variabel Kualitas Pelayanan sebesar 2,922 > dari nilai t_{tabel} 1,984, dan nilai signifikansi-t untuk variabel Kualitas Pelayanan (0,004) lebih kecil dari (0,05), maka H_0 ditolak dan H_a diterima untuk variabel kualitas pelayanan. Dengan demikian secara parsial kualitas

pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Heri Distro Kisaran.

d. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil Uji Koefisien Determinasi Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.668 ^a	.446	.429	1.80768

a. Predictors: (Constant), Variabel Kualitas Pelayanan X3, Variabel Kualitas Produk X1, Variabel Harga X2

b. Dependent Variable: Variabel Kepuasan Pelanggan Y

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi yang disesuaikan (*Adjusted R Square*) sebesar 0,429 atau sebesar 42,9%. Hal ini menunjukkan bahwa Kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Produk, Harga dan kualitas pelayanan sebesar 42,9% sedangkan sisanya sebesar 57,1% dijelaskan oleh faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

IV. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Heri Distro Kisaran, dengan penjelasan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil uji simultan, nilai F hitung sebesar 25,756 dimana $F_{hitung} > F_{tabel}$ (25,756 > 2,70) dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga menolak H_0 dan menerima H_a . Artinya kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
2. Berdasarkan hasil uji parsial pada variabel kualitas produk, nilai

- $t_{hitung} 4,441 > t_{tabel} 1,984$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Berdasarkan hasil uji parsial pada variabel harga, nilai $t_{hitung} 4,350 > t_{tabel} 1,984$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
 4. Berdasarkan hasil uji parsial pada variabel kualitas pelayanan, nilai $t_{hitung} 2,922 > t_{tabel} 1,984$ dengan nilai signifikansi $0,004 < 0,05$. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya persepsi harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
 5. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,42,9 atau sebesar 42,9%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel terikat (Kepuasan Pelanggan) dapat dijelaskan oleh variabel bebas (Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan) sebesar 42,9% sedangkan sisanya sebesar 57,1% dijelaskan oleh faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini..
- Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Kotler, Philip. 2008. Manajemen Pemasaran : Edisi Millenium, Diterjemahkan: Benyamin Molan. Jakarta. Erlangga
- Kotler, Philip dan Amstrong. 2003. Principles of Marketing, Fifth Edition, Jakarta. Penerbit Erlangga
- Kuncoro, Mudrajat. 2003. Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi. Jakarta : Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Pemasaran Jasa : Jakarta. Salemba Empat
- Peter. J. Paul dan Olson, Jerry.C. 2000. Consumer Behavior : Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran. Jakarta, Penerbit Erlangga,
- Situmorang Syafrizal Helmi. 2017. Riset Pemasaran. Medan: USU Press.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung. CV.Alfabeta
- Supranto. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Jakarta, Penerbit Rineka Cipta

DAFTAR PUSTAKA

- Barry, Render dan Jay Heizer. 2001. Prinsip-prinsip Manajemen Operasi. : Operations Management. Jakarta, Salemba Empat
- Boyd, Waker, Lerreche. 2005. Manajemen Pemasaran : Suatu Pendekatan Strategi Dengan Orientasi Global. Jilid 1, Edisi Kedua. Jakarta. Erlangga
- Dermawan Wibisono. 2003. Riset Bisnis. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. 2005. Statistik Non-Parametrik. Semarang.

JURNAL/ SKRIPSI :

- Jessica J. Lenzun, James D.D. Massie dan Decky Adare. "Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel", *Jurnal EMBA*, Vol. 2, No. 3:1237-1245, September 2014
- Dita Amanah. "Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mejestyk Bakery & Cake Shop Cabang H.M Medan". *Jurnal Keuangan dan Bisnis*, Vol. 2, No. 1, p:71-87, Maret 2010

- I.G.A Yulia Purnamasari. “Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Produk M2 Fashion Online di Singaraja”. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*. Vol. 5, No. 1, Tahun 2015
- Monica Maria, Muhamad Yusak Ansori. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen King Cake. *Jurnal Teori dan Terapan*. Vol. 6, No. 1, April 2013
- Nadia Rizqiyatul Faizah, Sri Suryoko dan Saryadi. “Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran O-Mamamia Steak And Ice Cream Cabang Jati Semarang”. *Journal Of Social And Politic*, Hal. 1-8, Tahun 2013
- Renatus Hasto Pinuntun. “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Distro Nimco Royal Store Di Yogyakarta)”. Tahun 2015