

## **Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Usaha Sablon Saka Domdem Malang**

**Hengki Ronaldo Bahi<sup>1</sup>, Novi Eko Prasetyo<sup>2</sup>, Titik Purwati<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Pendidikan Ekonomi, FPISH, IKIP Budi Utomo

e-mail: [Ronaldobahy98@gmail.com](mailto:Ronaldobahy98@gmail.com) , [enopi79@gmail.com](mailto:enopi79@gmail.com), [titikpurwati@budiutomomalang.ac.id](mailto:titikpurwati@budiutomomalang.ac.id)

### **Abstract**

*This study discusses the effect of price, product quality, and service quality on consumer satisfaction in the Saka Domdem Malang screen printing business. The research objective to be achieved is to know and analyze price, product quality and service quality partially or simultaneously on consumer satisfaction in screen printing business Saka Domdem Malang. This study used sampling data of 100 consumers of Saka Domdem Malang by distributing questionnaires using quantitative data types. The results of the T test show that product quality and price have a positive or significant effect on consumer satisfaction. Service Quality Variable has a positive and significant effect on Customer Satisfaction. And the results of the F test show that the variables Price, Product Quality and Service Quality simultaneously influence Consumer Satisfaction in the Saka Domdem Malang Screen Printing Business.*

**Keywords: Price, Product Quality, Service Quality, Consumer Satisfaction**

### **Abstrak**

Penelitiannya ini membahas Pengaruhnya Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan kepada Kepuasan Konsumennya di Usaha Sablon Saka Domdem Malang. Tujuan penelitian yang ingin dicapai yaitu agar dapat memahami dan menganalisis Harga, kualitas Produk serta Kualitas layanan dengan cara bersamaan ataupun individual kepada Kepuasan Konsumen di Usaha Sablon Saka Domdem Malang. Penelitian ini menggunakan data sampling sebanyak 100 orang konsumen Saka Domdem Malang lewat sebaran angket melalui perantara jenis data kuantitatif. Pada hasil penelitiannya ini lewat uji T menemukan bahwa Kualitas Produk serta Harga mempengaruhi bermakna positif Kepuasan Konsumennya. Kualitas layanan memengaruhi signifikan positif Kepuasan Konsumen. Serta hasil uji F menemukan bahwasanya konstruk Harga, Kualitas Produk dan Kualitas pelayanan secara bersama mempengaruhi Kepuasan Kosnumen Pada Usaha Sablon Saka Domdem Malang

**Kata kunci : Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen**

## A. PENDAHULUAN

Perlawanan dalam bidang bisnis moderen dikatakan sangat kuat dan sering berubah dengan perubahan dalam generasi budaya dan tren bisnis internasional serta keinginan pelanggan. perusahaan adalah semua kegiatan yang terkait dengan pendapatan dan bantuan operator berdasarkan sepenuhnya pada pelanggan non-publik dan lingkaran kerabat. Untuk mencapai kesuksesan dalam bisnis yang agresif, bisnis dituntut untuk menampilkan iklan yang tepat, dengan penawaran populer yang berlebihan.

Objek Penelitian ini ialah Sablon Saka domdem, Sablon Saka domdem ialah usaha yang berkecimpung pada bidang jasa fashion yang berdiri Sejak tahun 2016 usaha sablon ini mendapatkan pesanan berupa baju kaos, kaos polos berkerah, kemeja bordir, jaket, jersey bola, seragam olahraga sekolah buat seluruh kalangan. usaha sablon ini beralamat pada jalan terusan titan IV EE 8A, purwantoro, belimbing, kota malang jawa timur.

konflik yang dihadapi oleh usaha Sablon Saka Domdem yang saya survei, ialah pertama desain serta kualitas produksi yang belum mampu bersaing pada pasaran, kedua ialah persoalan pemasaran, sebagai akibatnya usaha ini belum diketahui oleh kalangan yang lebih luas, ketiga ialah pencatatan keuangan, selama ini masih memakai pencatatan yang sangat sederhana, sebagai akibatnya perusahaan sulit mengetahui aliran kas secara absolut, sehingga sulit untuk memilih untung, atau harga jual produknya

## B. METODE PENELITIAN

Observasi ini memakai metode pendekatan kuantitatif. Metode pengumpul data menerapkan data primer sekaligus sekunder. Untuk penelitian ini sumber daya didapat dari penyebaran kuisioner pada konsumen usaha sablon saka domdem malang. Metode analisis datanya yakni analisa regresi linear berganda serta  $R^2$  serta pengujian Hipotesis yang mencakup Uji t sekaligus Uji F menggunakan perhitungan yang dilakukan melalui program SPSS.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Regresi Linier Berganda

#### Uji Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,297	2,160		,138	,891		
	harga	,214	,066	,290	3,218	,002	,635	1,574
	kualitas produk	,179	,055	,299	3,233	,002	,603	1,859
	kualitas pelayanan	,242	,082	,266	2,965	,004	,643	1,556

a. Dependent Variable: kepuasan konsumen

Oleh: Data SPSS Regresi Linier Berganda

Mengacu pada tabel tersebut dihasilkan persamaan regresinya yakni:  $Y = -0,297 + 0,214X_1 + 0,179X_2 + 0,242X_3 + e$

1. Nilai konstanta senilai 0,297 memiliki arti jikalau seluruh variabel bebasnya yang mencakup Harga (X<sub>1</sub>), mutu Produk (X<sub>2</sub>) serta Kualitas layanan (X<sub>3</sub>) menghasilkan nilai 0 (nol), sehingga konstruk Kepuasan Konsumen (Y) akan berada pada angka 0,297 satuan.
2. Variabel Harga (X<sub>1</sub>) untuk nilai koefisien regresi menghasilkan nilai positif senilai 0,214 memiliki arti jikalau Harga (X<sub>1</sub>) naik satu satuan sehingga Kepuasan Konsumen (Y) meningkat sebanyak 0,214 satuan.
3. Variabel Kualitas Produk (X<sub>2</sub>) untuk nilai koefisien regresi menghasilkan nilai positif senilai 0,179 memiliki arti jikalau Kualitas Produk (X<sub>2</sub>) bertambah satu satuan sehingga rasa puas Konsumennya (Y) meningkat sebanyak 0,179 satuan.
4. Konstruk Kualitas layanan (X<sub>3</sub>) untuk nilai koefisien regresi menghasilkan nilai positif senilai 0,246 memiliki arti jikalau Kualitas layanan (X<sub>3</sub>) bertambah satu satuan sehingga Kepuasan Konsumen (Y) meningkat sebanyak 0,246 satuan.

## Koefisien Determinan ( $R^2$ )

### Uji Koefisien Determinan

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,710 <sup>a</sup>	,504	,489	2,477

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan, harga, kualitas produk

Oleh : Data SPSS Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ )

Hasil analisis koefisien determinan ( $R^2$ ) diatas diperoleh angka R sebanyak 0,710. berdasarkan hasil tersebut dihasilkan angka (Adjusted R Square) sebanyak 0,504 (50,4%). Hal tersebut memberikan persentase kontribusi dampak variabel indenpenden (Harga, Kualitas Produk serta Kualitas layanan) kepada dependennya (Kepuasan Konsumen) senilai 50,4 % sementara tersisa ( $100\% - 50,4\% = 49,6\%$ ) ditentukan oleh konstruk lain di luar kajian ini.

## Uji T (Parsial)

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,297	2,160		,138	,891
	harga	,214	,066	,290	3,218	,002
	kualitas produk	,179	,055	,299	3,233	,002
	kualitas pelayanan	,242	,082	,266	2,965	,004

a. Dependent Variable: kepuasan konsumen

Sumber : Data SPSS Uji T

Kriteria pengujian yaitu bilamana  $< 0,05$  nilsi sig. serta thitung  $>$  ttabel sehingga terdapat penolakan  $H_0$  (mempengaruhi) ataupun kebalikannya bilamana  $> 0,05$  nilai sig. serta thitung  $<$  ttabel sehingga menerima  $H_0$  (tidak mempengaruhi). Untuk menentukan ttabel bisa didapat dari rumusnya  $df = n - k - 1$  ( $df = 100 - 3 - 1 = 96$ ) di mana 1,98498 t tabelnya.

## Uji F (Simultan)

### Uji F (Simultan)

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	599,595	3	199,865	32,580	,000 <sup>b</sup>
	Residual	588,915	96	6,135		
	Total	1188,510	99			

a. Dependent Variable: kepuasan konsumen

b. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan, harga, kualitas produk

Oleh : Data SPSS Uji F

Mengacu tabel diatas ditunjukkan bahwasanya senilai 32,580 nilai f hitung sementara 2.70 nilai f tabel serta nilai sig.  $0.001 < 0.05$ . Memiliki arti konstruk Kualitas layanan (X1), Promosi (X2) serta Persepsi Harga (X3) secara bersamaan mempengaruhi bermakna Kepuasan Konsumen (Y).

## Pembahasan Hasil Penelitian

### 1. Pengaruhnya Harga pada Kepuasan Konsumen

Harga ialah faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan konsumen serta juga termasuk faktor krusial di dalam suatu penjualan, sebab penentuan harga berkaitan langsung dengan pendapatan yang perusahaan terima nanti. hal ini dikemukakan oleh (Alvin Mariansyah 2020) yang meneliti terkait “dampaknya mutu Produk, kualitas layanan serta harga kepada rasa puas pelanggan di cafe kabalu Palembang”. Penelitiannya tersebut menunjukkan bahwa harga mempengaruhi signifikan positif kepuasan konsumen pada cafe kabalu Palembang. Selaras akan hasil riset dari (Lupiyoado, 2013), meneliti “dampak Kualitas Produk, Harga pada kepuasan Konsumen di Warung Makan Omay”, penelitian tersebut menandakan bahwa adanya dampak signifikan positif antara Harga terhadap kepuasan konsumen konsumen di Warung Makan Omay. sesuai pemaparan diatas, sehingga penulis harus menjalankan penelitian lebih mendalam tentang “Pengaruhnya Harga, Kualitas Produk serta Kualitas layanan pada Kepuasan Konsumen perjuangan Sablon Saka Domdem Malang”. yang akan terjadi penelitian ini akan selaras akibat penelitian terdahulu seperti yang sudah diuraikan diatas, yaitu Harga mempengaruhi signifikan positif Kepuasan Konsumen di perjuangan Sablon Saka Domdem Malang. Hal ini karena harga yang diterapkan sablon saka domdem ini sangat cukup murah

menggunakan hasil yg memuaskan bagi para konsumen sehingga kian rendahnya harga sehingga bertambah semakin tinggi kepuasan konsumen ataupun sebaliknya.

## **2. Pengaruhnya Kualitas Produk pada Kepuasan Konsumen**

Kualitas produk perusahaan diukur dari kemampuan produk bekerja, kondisi fisik, kesesuaian, serta ketahanan, hal ini dikemukakan oleh (Julia Mega, 2021) yang meneliti terkait “pengaruhnya Kualitas Produk, kualitas pelayanan serta harga pada kepuasannya pelanggan pemakai kartu XL di Manado”. Penelitiannya tersebut menandakan bahwa kualitas produk mempengaruhi bermakna positif kepuasan konsumen pengguna kartu XL di Manado. sinkron dengan penelitian yg dilakukan oleh (Irawan, 2020), meneliti perihal “dampak Kualitas Produk, Harga pada kepuasan Konsumen di PT. Satria Nusantara Jaya”, penelitiannya ini menggambarkan bahwa kualitas produk mempengaruhi bermakna positif kepuasan pelanggan pada PT. Satria Nusantara Jaya. Mengacu pada pemaparan tersebut, maka penulis wajib mengadakan penelitian lebih mendalam terkait “pengaruhnya Harga, Kualitas Produk serta Kualitas pelayanan pada kepuasan Konsumennya usaha Sablon Saka Domdem Malang”. hasil penelitian ini selaras akan hasil riset terdahulu sebagaimana yang telah diuraikan diatas, yakni kualitas produk mempunyai dampak signifikan positif pada Kepuasan Konsumen di usaha Sablon Saka Domdem Malang. Hal ini ditimbulkan oleh hasil sablon yang tahan lama dengan desain moderen sehingga membuahkan hasil produk sablon saka domdem lebih sempurna. Konsumen terlihat mempertimbangkan kualitas produk waktu melakukan pembelian, kian tingginya kualitas produk, bertambah besar konsumen terpuaskan.

## **3. Pengaruhnya Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Konsumen**

Pelayanan memiliki peranan krusial untuk menghasilkan kepuasan konsumen, disamping itu pula erat kaitanya pada menciptakan laba bagi perusahaan. hal ini dikemukakan oleh (Johanes Gerardo,2016) mengkaji terkait “dampak Kualitas Produk, Harga serta Kualitas layanan pada Kepuasan Konsumen pemakai cafe serta resto cabana Manado”. Penelitiannya tersebut menggambarkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruhnya secara bermakna positif pada kepuasan konsumennya pengguna cafe serta resto cabana Manado. sesuai pemaparan tersebut, sehingga penulis wajib menjalankan penelitian lebih mendalam tentang “pengaruhnya Harga, Kualitas Produk serta Kualitas layanan pada Kepuasan konsumennya di usaha Sablon Saka Domdem Malang”.

hasil penelitian ini selaras akan hasil riset dahulu sebagaimana yang dipaparkan di atas, yakni kualitas pelayanan memberikan pengaruhnya secara signifikan positif pada Kepuasan Konsumen usaha Sablon Saka Domdem Malang. Hal ini ditimbulkan oleh pelayanan yang baik serta ramah yang menghasilkan pelanggan merasa tertarik ingin datang kembali sehingga semakin tinggi kualitas pelayanan, bertambah besar konsumen terpuaskan.

#### **4. Pengaruhnya Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Konsumen**

Sesuai hasil analisa regresinya lewat alat bantu SPSS menyatakan bahwa secara bersamaan konstruk Harga, Kualitas Produk serta peKualitas layanan memengaruhi positif Kepuasan pelanggan di usaha Sablon Saka Domdem. hasil penelitiannya ini diperkuat hasil riset dari (Eky Suti 2019) mengenai "Dampak Kualitas Produk, Harga serta Kualitas pelayanan pada Kepuasan konsumennya di UD. Rizky Barokah". Penelitian tersebut menerangkan mutu produk, Harga, Kualitas pelayanan mempengaruhi positif Kepuasan konsumennya di UD. Rizky Barokah.

#### **5. Analisis pengaruh dominan diantara Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Konsumennya di Sablon Saka Domdem Malang**

Sesuai hasil analisa regresinya menunjukkan bahwa konstruk Kualitas layanan memberikan pengaruhnya lebih besar pada kepuasan konsumen usaha sablon saka domdem, sebab mempunyai nilai koefisien tertinggi  $\beta_3$  sebesar 0,242 dan nilai Sig senilai  $0,004 < 0,05$ . Sedangkan  $\beta_1$  (nilai koefisien regresi) variabel Harga senilai 0,214 serta nilai Sig.  $0,002 < 0,05$ . Serta  $\beta_2$  kualitas produknya sebanyak 0,179 serta Sig sebanyak  $0,002 < 0,05$ .

#### **D. KESIMPULAN**

Sesuai dengan hasil evaluasi informasi melalui software SPSS yang telah dilakukan pada tinjauan ini, berikut ini:

1. Konstruk Harga mempengaruhi bermakna positif kepuasan konsumen di sablon saka domdem malang, merupakan semakin turun harga maka kepuasan konsumen bertambah dan sebaliknya.
2. Konstruk kualitas produk mempengaruhi positif bermakna kepuasan konsumen sablon saka domdem malang, artinya Bila kualitas produk indah dan tahan lama bisa menyampaikan kepuasan kepada konsumen.

3. Konstruk Harga memberikan pengaruhnya secara bermakna positif pada kepuasan konsumen sablon saka domdem malang, ialah semakin turun harga sehingga semakin tingginya kepuasan konsumen ataupun kebalikannya.
4. Konstruk Harga, Kualitas Produk serta Kualitas layanan memberikan pengaruhnya secara bermakna positif pada kepuasan konsumen sablon saka domdem malang.
5. Sesuai hasil analisis linier berganda, konstruk Harga, Kualitas Produk serta Kualitas pelayanan variabel yang paling menonjol berpengaruh pada kepuasan konsumennya sablon saka domdem ialah kualitas pelayanan.
6. Sesuai hasil diperoleh angka (Adjusted R Square) 0,504 atau 50,4%. menunjukkan persentase dari dampak variabel independen (Harga, Kualitas Produk serta Kualitas layanan) kepada dependennya (Kepuasan Konsumen) sebanyak 50,4 % sementara tersisa ( $100\% - 50,4\% = 49,6\%$ ) mendapat pengaruh variabel lain dilaur kajian ini yakni Inovasi Produk serta promosi.

#### DAFTAR RUJUKAN

- alvin, mariansyah and amirudin, syarif (2020) *pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan konsumen cafe kabalu pa*. Diploma thesis, universitas bina darma.
- Ghozali, imam, "aplikasi analisis multivariate dengan program spss", edisi kelima, badan penerbit undip, semarang, 2011
- Gerardo runtunuwu, j., oroh, s., taroreh, r., ekonomi dan bisnis, f., & manajemen universitas sam ratulangi manado, j. (1803). Pengaruh kualitas produk. *Jurnal emba*, 2(3), 1803–1813.
- Hadi, p., & nastiti, h. (2021). *Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan indihome* (vol. 2).
- Kotler, p & amstrong.g. (2018). Principles of marketing. London, inggris: pearson education.
- Kotler, p & keller, k.l. (2016). Marketing management. London, inggris: pearson education
- Meithiana, indrasari (2019) *pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Unitomo press. Isbn 978-623-91788-2-6
- Mariansyah, a., & syarif, a. (2020). *Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan konsumen cafe kabalu*. 3(2)
- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian kuantitatif kaulitatif dan r&d* . Alfabeta .
- Syarif maulana fakultas ekonomi dan bisnis universitas esa unggul jakarta jln arjuna utara no, a., & jeruk jakarta, k. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pt. In *toi jurnal ekonomi* (vol. 7, issue 2