

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BIKA AMBON NASYWA DI JALAN BINJAI KM 10 DELI SERDANG

Alya Hardika¹, Amirudin², Uswatun Hasanah³
[alyahardika@gmail.com¹](mailto:alyahardika@gmail.com)
Universitas Tjut Nyak Dhien

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Bika Ambon Nasywa di Jalan Binjai Km 10 Deli Serdang. Populasi dalam penelitian ini adalah Bika Ambon Nasywa. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan menyebarkan kusioner. Teknik pengambilan data pada penelitian ini menggunakan non probability sampling yaitu dengan jenis pengambilan data purposive sampling yaitu dengan kriteria sebagai berikut, bersedia untuk dijadikan sampel, mampu berkomunikasi dengan baik dan jelas. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden atau populasi. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan uji t dan uji F serta koefisien determinasi. Alat bantu pengolahan data yang digunakan adalah SPSS versi 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Harga (X1) memiliki dengan nilai signifikansi $0,008 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Harga (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Konsumen, serta variabel Kualitas Produk (X2) dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Produk (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Bika Ambon Nasywa. Secara simultan, hasil uji F dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Harga dan Kualitas Produk secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Bika Ambon Nasywa. Nilai RSquare variabel bebas sebesar 89,7% dalam mempengaruhi variabel terikat Kepuasan Konsumen Bika Ambon Nasywa, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen.

PENDAHULUAN

Dalam menjalankan sebuah bisnis, tentu banyak unsur-unsur yang harus diperhatikan agar bisnis berkembang adalah kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk yang dirasakan dengan yang diharapkan. Apabila kinerja mempengaruhi harapan konsumen akan merasakan puas. Konsumen yang merasa puas terhadap sebuah produk akan memperkenalkan produk tersebut kepada orang lain. Kepuasan konsumen merupakan sikap seseorang setelah menggunakan suatu barang/jasa yang diharapkan sesuai atau tidak.

Kepuasan atau tidak puas konsumen merupakan bagian dari pengalaman konsumen terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Berdasarkan pengalaman konsumen yang diperoleh, konsumen memiliki hak untuk memberikan penilaian terhadap suatu produk yang ditawarkan. Setiap konsumen berhak melakukan perbandingan terhadap pesaing dari produk atau jasa yang pernah dirasakannya. Oleh karena itu, kebutuhan konsumen harus dilayani semaksimal mungkin demi terwujudnya kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen sangat menentukan perkembangan suatu bisnis kedepannya.

Salah satu faktor yang sering dikaitkan langsung dengan kepuasan konsumen adalah harga. Harga merupakan komponen yang berpengaruh langsung terhadap laba perusahaan,

tingkat harga yang ditetapkan mempengaruhi kuantitas yang terjual. Selain itu, secara tidak langsung, harga juga mempengaruhi biaya, karena kuantitas yang terjual berpengaruh pada biaya yang ditimbulkan dalam kaitannya dengan efisiensi produksi. Oleh karena itu, penetapan harga mempengaruhi kepuasan konsumen, maka keputusan dan strategi penerapan harga memegang peran penting dalam setiap perusahaan. Harga merupakan jumlah yang ditagihkan atas suatu produk atau jasa. Lebih luasnya lagi, harga adalah semua nilai yang diberikan oleh konsumen untuk mendapatkan keuntungan dalam menggunakan suatu produk atau jasa. Berdasarkan definisi tersebut harga dapat menunjukkan kualitas sebuah merek dari suatu produk, dimana konsumen mempunyai penilaian tentang harga, apabila harga mahal biasanya mempunyai kualitas lebih bagus dibandingkan dengan harga produk yang lebih murah. Penetapan harga sesuai dengan kualitas produk, apabila harga tidak sesuai dengan kualitas produk maka konsumen akan pindah ke produk yang lain

Hubungan antara harga produk dengan kepuasan konsumen merupakan harga yang diharapkan konsumen melalui tingkat kewajaran, kesesuaian, terjangkau dan daya saing harga. Harapan konsumen tersebut menjadi penilaian untuk membandingkan harga barang suatu perusahaan dengan perusahaan pesaing, serta menjadi dasar referensi untuk membeli barang tersebut. Kesimpulan dari penjelasan di atas adalah setiap perusahaan harus tepat dalam menentukan harga produk, dimana konsumen akan mencari suatu produk dengan harga yang sesuai dengan produk yang ditawarkan, apabila harga suatu produk tidak sesuai maka konsumen tidak merasa nyaman dan akan pindah ke pesaing.

Selain harga, kualitas produk juga menjadi faktor penting dalam menjalankan bisnis rumahan. Kualitas produk adalah total fitur dan karakteristik produk atau jasa yang tergantung pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan (berpusat pada konsumen) dan dapat dikatakan bahwa penjual telah menghantarkan kualitas produk memenuhi atau melebihi ekspektasi konsumen. Kualitas produk merupakan salah satu alat yang digunakan oleh para pemasar untuk menentukan positioning produknya di pasar. Setiap perusahaan akan membantu atau menunjang untuk meningkatkan atau mempertahankan positioning produk tersebut dalam pasar sasarannya. Jadi kesimpulannya setiap produk yang ditawarkan harus sesuai dengan permintaan konsumen, baik dari segi kualitas, rasa, merek, mutu dan sebagainya. Setiap konsumen menginginkan suatu produk yang semaksimal mungkin untuk merasakan kepuasan. Apabila konsumen merasa puas, maka produk yang ditawarkan akan bertahan lama di pasaran dan bahkan ada kemungkinan permintaan konsumen terhadap produk yang ditawarkan lebih meningkatkan.

Hubungan kualitas produk dengan kepuasan konsumen. Konsumen tentu mengharapkan setiap produk yang dihasilkan memiliki kualitas terbaik dan terjamin. Harapan konsumen terhadap kualitas keseluruhan dari suatu produk atau jasa akan menentukan nilai dari suatu produk atau jasa tersebut, dalam suatu perusahaan yang sangat harus diperhatikan yaitu kualitas produk, dikarenakan apabila kualitas produk terjamin dan tidak meragukan konsumen maka konsumen akan membeli lagi produknya, tidak hanya sekali saja dan konsumen akan merasa puas atau merasa senang setelah menggunakan produk yang ditawarkan.

Kepuasan konsumen merupakan hal yang harus diperhatikan setiap pebisnis supaya bisnisnya semakin berkembang, kesuksesan bisnis tergantung langsung dari respon para konsumen. Setiap pebisnis harus mampu dalam mengandalkan semua apa yang dibutuhkan konsumen. Apabila pebisnis tidak mampu menciptakan kepuasan bagi konsumen, maka akan terjadi pemborosan biaya terhadap pembiayaan produksi, dikarenakan tidak ada peminat ataupun pembeli terhadap produk yang ditawarkan.

Salah satu bisnis yang sedang berkembang adalah bisnis Bika Ambon Nasywa. Banyaknya konsumen menjatuhkan pilihannya/membeli pada Bika Ambon Nasywa.

konsumen memilih Bika Ambon Nasywa karena sudah teruji/terjamin kualitas produk, dimana produk sudah mempunyai label halal, daya tahan produk yang lama serta terbuat dari bahan yang tidak berbahaya, membuat konsumen semakin yakin membeli produk tersebut. Harga produk yang ditawarkan tidak mahal (sesuai dengan kualitas produk).

Bika Ambon Nasywa salah satu bisnis rumahan yang berlokasi di Jl. Binjai KM 10 Gang Damai No.124 Desa Payageli Kabupaten Deli Serdang. Keberadaan Bika Ambon Nasywa ini cukup strategis karena terletak didalam jalan yang menghubungkan kejalan raya yang menjadi perbatasan antara desa dan kota, serta berada pada lokasi yang relatif jauh dari pesaing. Faktor lokasi ini memberikan keuntungan tersendiri bagi toko dalam menarik konsumen dari berbagai kalangan. Jika dilihat dari lingkungan sekitarnya, area di sekitar toko Bika Ambon Nasywa di jalan Binjai didominasi oleh masyarakat dengan tingkat ekonomi menengah kebawah. Namun, meskipun berada di lingkungan dengan daya beli yang cenderung terbatas, Bika Ambon Nasywa ini tetap mampu mencatat angka penjualan yang cukup baik.

Berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan, jumlah pengunjung atau pembeli di Bika Ambon Nasywa terpantau cukup stabil, dengan rata-rata minimal 20 orang pengunjung per hari. Hal ini menunjukkan bahwa toko ini memiliki daya tarik tersendiri bagi masyarakat sekitar. Dari hasil wawancara dengan beberapa pelanggan, alasan utama mereka memilih berbelanja di Bika Ambon Nasywa adalah harga produk yang terjangkau, kualitas produk yang selalu terjaga dengan baik. Kedua faktor ini harga dan kualitas produk menjadi pertimbangan utama dalam keputusan berbelanja konsumen Bika Ambon Nasywa di jalan Binjai.

Melihat fenomena ini, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen di Bika Ambon Nasywa di jalan Binjai."** Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen di Bika Ambon Nasywa.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019) penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, dan pengambilan sampel dilakukan secara random dengan pengumpulan data menggunakan instrumen, serta analisis data bersifat statistik. Paradigma penelitian kuantitatif dianggap sebagai hubungan sebab akibat (kausal) antar variabel penelitian.

Penelitian ini menggunakan teknik penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif adalah penelitian untuk mengetahui hubungan atau pengaruh sebab akibat (cause effect relationship, cause effectual relationship) antara dua variabel atau lebih dengan tujuan menjelaskan gejala atau fenomena tertentu (Sugiyono, 2019).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti, dapat disimpulkan bahwa dari variabel Harga (X1) mempunyai thitung (7,362) > ttabel (1.660) dan signifikan (0,000) < 0,05. Dengan demikian variable Harga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Bika Ambon Nasywa. Hal ini menyatakan peningkatan sebesar 1 persen pada Harga akan menaikkan Kepuasan Konsumen.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Santuri Ramadhani (2023) pada penelitian yang berjudul "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi kasus PT. Sumber Al Faria

Trijaya.TBK/Alfamart sat perintis)” menyatakan bahwa Harga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen”.

Adapun penelitian lain yang juga mendukung penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan oleh Arianto dan Albani (2018) pada penelitian mereka yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Samsung Store Mall Bintarro”. menyatakan bahwa Harga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti, dapat disimpulkan bahwa dari variabel Kualitas Produk (X2) mempunyai thitung (3,149) > ttabel (1.660) dan signifikan (0,000) < 0,05. Dengan demikian variable Kualitas Produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Bika Ambon Nasya. Hal ini menyatakan peningkatan sebesar 1 persen pada Kualitas Produk akan menaikkan Kepuasan Konsumen.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fika Nur Auliya dan Sutarmin (2025) pada penelitian mereka yang berjudul “ Pengaruh Inovasi, Promosi, Kualitas Produk dan Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Starbucks”. menyatakan bahwa Kualitas Produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Adapun penelitian lain yang juga mendukung penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan oleh Yulianita Wiwid Susanto (2017) pada penelitian yang berjudul “ Pengaruh Inovasi Produk, Kualitas Produk dan Harga terhadap Keputusan Pembelian di Toko Roti dan Kue Ferissa Bantul Yogyakarta”. menyatakan bahwa Kualitas Produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian.

3. Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen

Dalam penelitian ini Harga dan Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Konsumen dapat dilihat dari Fhitung (32.152) > Ftabel (3,09) dan signifikansi (0,000) < (0,05). Berdasarkan kriteria pengujianHipotesis, jika Fhitung > Ftabel maka H0 ditolak dan H1 diterima.Artinya variabel independent yaitu Harga dan Kualitas Produk secara serempak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Bika Ambon Nasywa, nilai Rsquare adalah 0,399 atau 39,9%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan Konsumen di Bika Ambon Nasywa dapat dijelaskan oleh variabel Harga dan Kualitas Produk sebesar 39,9% dalam penelitian ini sedangkan sisanya 60,1% dijelaskan oleh faktor lainnya yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian ini.

Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sukmawati (2018) pada penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Garde Cafeopersai mahasiswa universitas Yogyakarta“ yang menyatakan bahwa Harga dan Kualitas Produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

Adapun penelitian lain yang juga mendukung penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan oleh Misbahul Jannah (2019) pada penelitian yang berjudul “ Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen untuk membeli Kue Adee (Kecamatan Meuredu Kabupaten Pidie Jaya)”. yang menyatakan bahwa Harga dan Kualitas Produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

KESIMPULAN

Kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian yang berjudul Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap kepuasan konsumen di Bika Ambon Nasywa di Jalan Binjai Km 10 Deli Serdang, berdasarkan hasil analisis data maka kesimpulannya bisa diuraikan sebagaimana berikut ini:

1. Variabel Harga(X1) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen di Bika Ambon Nasywa.
2. Variabel Kualitas Produk (X2) berpengaruh dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen di Bika Ambon Nasywa di Jalan Binjai Km 10 Deli Serdang.
3. Variabel Harga(X1) dan Kualitas Produk (X2) berpengaruh positif dan signifikan

secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Bika Ambon Nasywa di Jalan Binjai Km 10 Deli Serdang.

4. R squared adalah 0.399 artinya variansi variabel kepuasan Konsumen dapat dijelaskan oleh variabel Harga dan Kualitas Produk sebesar 39,9 persen, sedangkan sisanya sebesar 60,1 persen dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini, dalam arti lain masih ada variabel independen lain yang mempengaruhi kinerja pada Bappeda Kota Binjai.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Zuchri, 2021. Metode Penelitian Kualitatif. Makassar. CV. Syakir Media Press. Cetakan I, Desember 2021.
- Ghozali, I. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS. 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Giao, H. (2020). Customer Satisfaction at Tiki.VN E-Commerce Platform. *Journal of Asian Finance Economics and Business*, 7(4), 173-183.
- Halek Mu'min., et.al, 2024. The Influence of Payment Gateways and Ease of Shopping On Customer Satisfaction at the Up2Beat Marketplace. *JTUS*, 2(2), February 2024.
- Hananto, Djoko, 2021. Pengaruh Desain Produk, Kualitas Produk, dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Jersey Sepeda di Tangsel. Seminar Nasional Penelitian LPPM UMJ. E-ISSN:2745-6080
- Hidayat, A., Chandra, T., & Putra, R. (2022). Service Quality On Consumer Satisfaction and Non-Wage Consumer Loyalty in BPJS Ketenagakerjaan Pekanbaru Panam Branch. *Journal of Applied Business and Technology*, 3(2), 166-176.
- Ilyas, G. and Mustafa, H. (2022). Price, Promotion, and Supporting Facilities on Customer Satisfaction. *Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business*, 2 (1).
- Jannah, Misbahul, 2019. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen untuk Membeli Kue Adee (Kecamatan Meureudu Kabupaten Idie Jaya). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
- Pranata, D., Sukmana, W., & Pauzy, D. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Cita Poultry Shop Tasikmalaya. *Jurnal Hexagro*, 3(1).
- Rozak. A, Sri Hidayati. W, 2021. Pengolahan Data dengan SPSS. Yogyakarta. Penerbit: Erhaka Utama.
- Sari, D., Andriawan, R., & Febrianti, T. (2023). The Relationship Between Customer Shopping Experience with Customer Loyalty at Alfamart Store in Bandung City. *Prosiding Seminar Nasional FMI*, 1, 786-804.
- Sari, Desi Permata, 2021. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian, Kualitas Produk, Harga Kompetitif, Lokasi (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2(4)
- Sugiyono. 2019. Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D. Bandung. Penerbit: Alfabeta.
- Tjiptono, F. 2022. Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan. Edisi I, Cetakan I . CV. Andi Offset. Yogyakarta.