

Analisis Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Handphone

Sinollah^{1,✉}, Siti Magfirotul Wahidah², Nailatul Khoiriyah³

^{1,2,3}Program Studi Manajemen, Universitas Islam Raden Rahmat, Indonesia

Received: Januari 26, 2022

Accepted: March 17, 2022

Published: April 30, 2022

DOI: <https://doi.org/10.33379/jibe.v1i1.1596>

Abstract

This study aims to determine and analyze the effect of product quality, price and service quality on customer satisfaction for Oppo mobile phones in Kepanjen. To achieve this goal, this study uses quantitative research with 113 respondents and a questionnaire as the main data collector. Multiple linear regression with the help of SPSS 22 for windows as an analysis tool. The data obtained shows that it is valid and reliable. The results showed that product quality and price variables did not affect customer satisfaction, only service quality had an effect on customer satisfaction. This is because the value is greater than the specified level. Suggestions for research partners. Employees should be more friendly in providing services to customers so that customers feel comfortable in buying at the Kepanjen Meteor Cell Counter. And suggestions for further researchers to be able to add or use other variables that can affect customer satisfaction which are not examined in this study and can also add samples. It aims to improve the accuracy of the data.

Keywords: *Product Quality, Price, Service Quality and Customer Satisfaction*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan handphone Oppo di Kepanjen. Untuk mencapai tujuan tersebut penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan 113 orang responden dan kuesioner sebagai pengumpul data utama. Regresi linier berganda dengan bantuan SPSS 22 for windows sebagai alat analisis. Data yang diperoleh menunjukkan sudah valid dan reliabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas produk dan harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, hanya kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini disebabkan nilai lebih besar dari taraf yang ditentukan. Saran bagi mitra penelitian Pegawai harus lebih ramah dalam memberi pelayanan terhadap pelanggan supaya pelanggan merasa nyaman dalam membeli di Konter *Meteor Cell* Kepanjen. Dan saran bagi Peneliti Selanjutnya agar dapat menambah atau menggunakan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yang tidak diteliti dalam penelitian ini dan dapat juga menambahkan sampel. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan keakuratan data.

Kata kunci: Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

✉ sinollah@gmail.com:

Affiliation Address: Jl. Merjosari 02 KEpanjen, Kab. Malang

PENDAHULUAN

Semakin berkembangnya alat komunikasi di era industri 4.0 yang semakin canggih dan tidak asing lagi ditelinga kita yaitu *Handphone*, karena pada zaman sekarang ini hampir semua kalangan tidak mengenal batas umur, ruang, waktu dan status sosial baik anak-anak, remaja, orang tua dan lain-lainnya sudah tiak bisa lepas dari yang namanya teknologi, kebutuhan hidup untuk bisa selalu terhubung dengan sesama dan bersosialisasi. Berdasarkan hal tersebut, ditengah-tengah lingkungan masyarakat berkembang usaha-usaha dibidang teknologi yang menyediakan berbagai perangkat teknologi untuk berkomunikasi. Pemenuhan kebutuhan adalah tercapainya tingkat kepuasan pelanggan terhadap jasa yang diberikan oleh pihak pemilik usaha tersebut.

Kepuasan pelanggan menjadi tolak ukur perusahaan bagaimana hal ke depan nya untuk mengatasi pelanggan tidak puas atau dirugikan dengan cara merubah beberapa stastegi di perusahaan. Jika pelanggan tidak puas tentunya pelanggan tidak akan kembali lagi dan mungkin bisa juga mengeluhkan ketidakpuasannya kepada pelanggan lain. Tentunya hal ini akan menjadi ancaman bagi pengusaha tersebut. Widodo dalam Wedarini (2012) menyatakan bahwa seseorang yang kembali untuk membeli dan memberitahu kepada orang lain tentang pengalaman baiknya dengan produk tersebut dapat dikatakan pelanggan tersebut merasa puas.

Kepuasan pelanggan tidak hanya diraih dengan kualitas pelayanan. Zeithmal dan Bitner (2003) mengatakan bahwa kepuasan adalah konsep yang jauh lebih luas dari hanya sekedar penilaian kualitas pelayanan, namun juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti kualitas pelayanan atau jasa, kualitas produk, dan harga.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Gofur (2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ibrahim dan Thawil (2019), Razak (2019), afnina dan Hastuti (2018) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk dengan kepuasan pelanggan. Sedangkan penelitian Sinollah dan Masruroh (2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kemudian hasil penelitian yang dilakukan oleh sintiya, lapian, dan karuntu (2018) menunjukkan bahwa ada pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh maramis, sepang, soegoto (2018) menunjukkan bahwa Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan secara simultan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen

Berdasarkan beberapa uraian diatas, maka tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan headphone oppo di konter meteor cell kepanjen, untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan keadphone oppo di konter meteor cell kepanjen, untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan headphone oppo di konter meteor cell kepanjen, untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh produk, harga, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan headphone oppo di konter meteor cell kepanjen.

METODE

Rancangan penelitian yang digunakan adalah studi kasus. Penelitian dilakukan di konter meteor cell Kepanjen. Peneliti tertarik melakukan penelitian di meteor cell Kepanjen karena banyaknya konsumen yang tertarik melakukan pembelian handphone di meteor cell kepanjen. Penelitian ini dilakukan pada bulan april 2021-juli 2021. Responden dalam penelitian ini berjumlah 113 pelanggan. Terdapat dua jenis variabel dalam penelitian ini, yakni variabel independen dan variabel dependen.

Konseptual variabel dalam penelitian ini terdapat 4 variabel dimana definisinya adalah sebagai berikut:

a. Kepuasan pelanggan (Y)

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul di diri seseorang setelah membandingkan persepsi atau kesan terhadap kinerja yang berada dibawah harapan pelanggan tidak puas (Kotler, 2002)

b. Kualitas produk (X1)

Kualitas produk adalah karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan yang dinyatakan atau diimplikasikan (Kotler dan Armstrong, 2008)

c. Harga (X2)

Harga adalah satu-satunya bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan. Semua elemen lainnya hanya mewakili strategi penetapan harga yang sifatnya fleksibel dari bauran pemasaran yang ada (Kotler, 2007)

d. Kualitas pelayanan (X3)

Kualitas pelayanan adalah suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan dan kinerja (Hutt dan Spech dalam Usmara, 2003).

Penelitian ini menggunakan data primer dengan metode survey dan metode observasi. Untuk menjawab tujuan penelitian, maka metode analisis yang digunakan adalah metode analisis data kuantitatif dengan hipotesis dalam penelitian ini menggunakan teknik regresi linear berganda. Dalam penelitian ini untuk mengolah data dibantu dengan program Software Statistical Package for the Social Science (SPSS Software). Metode analisa data yang akan digunakan adalah uji statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji hipotesis (uji t, uji F), uji asumsi klasik (uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolinieritas).

TEMUAN DAN DISKUSI

Responden dalam penelitian ini sebagian besar (80%) adalah perempuan dan sebagian besar (52%) berumur 21-22 tahun. Data dalam penelitian ini sudah memenuhi syarat valid (Sugiyono, 2017) dan reliabel (Priyatno, 2014). Uji asumsi klasik memenuhi syarat uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolinieritas (Ghozali, 2005). Setelah melakukan beberapa pengujian yang dilakukan pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *Handphone OPPO* di Konter *Meteor Cell* Kepanjen dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Hasil uji regresi dengan SPSS

No	Variabel independen	Coefisien regresi (B)	t hitung	Sig t	t tabel
1.	Kualitas produk (X1)	0,092	1,906	0,059	1,984
2.	Harga (X2)	0,059	0,915	0,362	1,984
3.	Kualitas pelayanan (X3)	0,322	4,939	0,000	1,984
4.	Konstanta	6,814			
	F hitung	18,858			
	Sig F	0,000			
	F Tabel	2,70			

Sumber: Data primer diolah, 2022

Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan *Handphone OPPO*

Berdasarkan tabel 1 diatas menunjukkan bahwa Kualitas Produk menunjukkan nilai t sebesar 1,906 dan t tabel 1,984. Maka dapat diketahui bahwa H0 diterima dan H1 ditolak yang artinya tidak ada pengaruh Kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan *Handphone OPPO*. Untuk mengetahui kualitas produk tidak berpengaruh pada kepuasan pelanggan perlu dilakukan penelitian lanjut, disini penulis hanya bisa memberikan kemungkinan yang menyebabkan kualitas produk tidak berpengaruh pada kepuasan pelanggan adalah dengan melakukan penelitian pada *Konter Meteor Cell Kepanjen*, lebih banyak mengandalkan kualitas pelayanan dalam proses menyelesaikan penjualan produk, sehingga dalam hal ini kualitas produk tidak menjadi bagian yang mempengaruhi kepuasan pelanggan *Handphone OPPO*. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian Ibrahim dan Thawil (2019): Razak (2019): Afina dan Hastuti (2018) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas produk dengan kepuasan pelanggan.

Pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan *Handphone OPPO*

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 1 menunjukkan bahwa harga menunjukkan nilai t sebesar 0,915 dan t tabel 1,984. Maka dapat diketahui bahwa H0 diterima dan H1 ditolak hal ini menunjukkan bahwasannya kualitas harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Untuk mengetahui hagar tidak berpengaruh pada kepuasan pelanggan perlu dilakukan penelitian lanjut, disini penulis hanya bisa memberikan kemungkinan yang menyebabkan harga tidak berpengaruh pada kepuasan pelanggan adalah dengan melakukan penelitian pada *Konter Meteor Cell Kepanjen*, lebih banyak mengandalkan kualitas pelayanan dalam proses menyelesaikan penjualan produk, sehinggann dalam hal ini harga tidak menjadi bagian yang mempengaruhi kepuasan pelanggan *Handphone OPPO*. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian sintiya, lapian, dan karuntu (2018): Gofur (2019) yang menyatakan bahwa harga berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *Handphone OPPO*

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 1 menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan menunjukkan nilai t sebesar 4,939 dan t tabel 1,984. Maka dapat diketahui H0 ditolak dan H1 diterima yang menunjukkan bahwasannya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian ini relevan dengan teori yang menyatakan bahwa pencapaian kepuasan pelanggan dapat diciptakan melalui peningkatan kualitas pelayanan dengan beberapa pendekatan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Abdul Gofur pada 2019 dengan judul penelitian pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Bahwa menunjukkan hasil kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sintiya, lapian, dan karuntu (2018) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan, namun tidak sejalan dengan penelitian sinollah dan masruroh (2019) yang menyatakan bahwa tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *Handphone OPPO*

Dari tabel ANOVA didapat nilai Fhitung sebesar 18,858 yang dibandingkan dengan Ftabel sebesar 2,70 yang berarti F hitung > F tabel. Maka H0 ditolak dan H1 diterima, hingga bisa dikatakan bahwa kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *Handphone OPPO*. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang berpengaruh terhadap *Handphone OPPO* Konter *Meteor Cell* Kepanjen. Dari hasil penelitian mengenai kualitas produk dan harga, diketahui bahwa pelanggan *Handphone OPPO* tidak melihat kualitas produk dan harga. Hasil penelitian ini mendukung penelitian maramis, sepang, soegoto (2018) yang menyatakan bahwa Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan secara simultan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variable kualitas produk, harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variable kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variable kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan *Meteor Cell* Kepanjen. Untuk itu *Meteor Cell* harus mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

REFERENSI

Abdul Gofur (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan & Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (Jrmb)* Fakultas Ekonomi Uniat, 4(1), 37 – 44

- Afnina, A., & Hastuti, Y. (2018). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 9(1), 21-30. Retrieved from <http://jurnal.unsam.ac.id/index.php/jseb/article/view/458>
- A. Usmara, (2003), Strategi Baru Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Amoro Book.
- Ghozali, Imam. (2005). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Edisi Ketiga. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ibrahim, Malik & Thawil, Sitti. (2019). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*. 4. 175-182. 10.36226/jrmb.v4i1.251.
- Ismail, R. (2019). Pengaruh Kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen bisnis krisnadwipayana*. Vol. 7, No. 2, September. 1-12.
- Kotler Philip dan Armstrong. (2002), *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium, Jilid 2. Jakarta : PT Prenhallindo.
- (2007). *Dasar-dasar Pemasaran*. Edisi Kesembilan, Cetakan Kedua, Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip dan Armstrong.(2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*.Edisi. 13. Jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- Maramis, Freekey Steyfli: Sepang, Jantje L: Soegoto, Agus S. (2018). PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. AIR MANADO. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*. Vol. 6 , No 3. Juli. 1658 – 1667
- Priyatno, D. (2014). SPSS 22: Pengolahan Data Terpraktis. Yogyakarta: ANDI OFFSET
- Sintiya, lumintang intan: lapian, S. L. H. V. Joyce: karuntu, merlyn M. (2018). PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA TRANSPORTASI GO-JEK ONLINE PADA MAHASISWA FEB UNSRAT MANADO. *Jurnal riset ekonomi, manajemen, bisnis dan akuntansi*. Vol.6 No.3 Juli. 1778 – 1787
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*.Bandung: Alfabeta 141–147. Retrieved from <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2762831/>
- Sinollah, S., & Masrurroh, M. (2020). PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN (Servqual - Parasuraman) DALAM MEMBENTUK KEPUASAN PELANGGAN SEHINGGA TERCIPTA LOYALITAS PELANGGAN: Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen. *DIALEKTIKA: Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 4(1), 45–64. Retrieved from <https://ejournal.uniramalang.ac.id/index.php/dialektika/article/view/285>
- Wedarini, N. M. S. 2013. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Telkom Flexi. *Jurnal Penelitian Ekonomi Bisnis Universitas Udayana (Unud) Bali*.
- Zeithaml. (2003). Reassement Of Expectations As A Compaison Standar In Measuring Service Quality: Implication For Futher Reseach. *Journal Of Marketing*. January (58) 111-124.