Kalianda Halok Gagas, Volume 5, No 2, Januari 2023
ISSN 2776-1355 (Online)
Received : December, 24, 2022 *https://ojs.stiemkalianda.ac.id*
Revised : January, 27, 2023
Available online : January, 30, 2023

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS HARGA PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI AYAM GEPREK MASBOY (Studi Akasus konsumen Ayam Geprek Masboy Daerah Sukarame)

Edwar Fadhoil Al Ahyani[1], Abdul Fajar Iswara[2], Dwi Taufik Aziz[3] Vicky F.Sanjaya[4]
[1,2,3,4] Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Indonesia

Email : edwaralahyani@gmail.com

***Abstaract** :*

This study aims to determine: a. Effect of service quality on consumer satisfaction b. Effect of product quality on consumer satisfaction. The population in this study is allstudents or the public who have bought Geprek Mas Boy in the Sukarame area. Retrieval techniquesample using purvosive sampling, data obtained by distributing linksquestionnaire to social media (whatsapp, instagram, line) with a total of 52 respondent. The data analysis technique in this study is descriptive analysis.Data processing techniques using the SmartPLS 3 application. Research resultsshows that: a. Service quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction for chicken geprek mas boy in the Sukarame area b. Price quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction for chicken geprek mas boy in the Sukarame area.

Keywords: service quality, product quality, customer satisfaction

Abstrak :

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : a. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen b. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa/i atau masyarakat yang pernah membeli Geprek Mas Boy daerah Sukarame. Teknik pengambilan sampel menggunakan purvosive sampling, data diperoleh dengan membagikan link kuesioner ke media sosial (whatsapp, instagram, line) dengan jumlah 52 responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis deskritif. Teknik pengolahan data menggunakan aplikasi SmartPLS 3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: a. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen ayam geprek mas boy di daerah sukarame b. Kualitas harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen ayam geprek mas boy di daerah sukarame.

Kata kunci : Kata kunci : kualitas pelayanan, kuliatas produk, kepuasan konsumen

Kalianda Halok Gagas, Volume 5, No 2, Januari 2023
ISSN 2776-1355 (Online)
https://ojs.stiemkalianda.ac.id

Received : December, 24, 2022
Revised : January, 27, 2023
Available online : January, 30, 2023

PENDAHULUAN

Perkembangan rumah makan dan wisata kuliner membawa dampak tinggi bagi kehidupan manusia terutama dunia bisnis saat ini. Semakin berkembangnya dunia bisnis, pastinya persaingan dalam dunia bisnis pun menjadi semakin ketat. Hal ini bisa dilihat dari banyaknya usaha-usaha baru yang bermunculan khususnya di Daerah Sukarame Bandar Lampung. Para pelaku bisnis pun saling berlomba-lomba untuk menawarkan berbagai keunggulan dari produk yang mereka pasarkan. Fakta ini tentu mendorong perusahaan untuk terus memaksimalkan kinerja perusahaannya dan meningkatkan setiap inovasi dalam industri makanan. Saat ini telah muncul fenomena baru dimasyarakat dimana para selebriti mulai melebarkan sayapnya pada bisnis kuliner (Siregar, 2018). Bisnis kuliner memang selalu menyita perhatian publik. Popularitas yang tinggi dari sang bintang layarkaca membuat apapun yang dijual mereka biasanya laris di pasaran. Salah satunya adalah bisnis kuliner ayam geprek yang sering menjadi buah bibir yaitu dengan nama "Ayam Geprek Masboy" dengan cabang salah satunya di Daerah Sukarame.

Setiap pelaku bisnis dalam menentukan strategi pemasaran yang tepat merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan oleh setiap usaha. Dengan menentukan strategi pemasaran yang tepat, hal ini dapat mendukung usaha untuk mampu bersaing

dengan pesaing lainnya. Sehingga hal tersebut dapat meningkatkan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan serta dapat memuaskan keinginan konsumen. Dengan demikian tujuan dari perusahaan tersebut dapat tercapai. Salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Selain kualitas pelayanan, faktor lain yang mempengaruhi keputusan pembelian adalah kualitas produk (Hakim, 2021). Kualitas Produk (Kotler dan Amstrong 2012:283) kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal itu termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian dan reparasi produk juga atribut lainnya. Faktor yang perlu diperhatikan selanjutnya adalah promosi. Promosi adalah suatu komunikasi informasi penjual dan pembeli yang bertujuan untuk merubah sikap dan tingkah laku pembeli, yang sebelumnya tidak mengenal menjadi mengenal sehingga menjadi pembeli dan mengingat produk tersebut.

Kepuasan konsumen adalah sebuah konsep yang penting bagi setiap usaha, dimana

Kalianda Halok Gagas, Volume 5, No 2, Januari 2023
ISSN 2776-1355 (Online)
Received : December, 24, 2022
Revised : January, 27, 2023
Available online : January, 30, 2023
https://ojs.stiemkalianda.ac.id

kepuasan konsumen menggambarkan tingkat keberhasilan dari produk yang ditawarkan perusahaan. Menurut Gerson (2004) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai persepsi bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. konsumen yang puas akan melakukan bisnis yang lebih banyak sepanjang waktu dan membeli lebih sering, mereka juga akan merekomendasikan produk ayam geprek masboy kepada teman-temannya.

KAJIAN PUSTAKA

Konsep pemasaran **p**erusahaan pembutuhkan manajemen terpadu untuk mengelola program pemasaran yang telah ada guna mendapatkan hasil yang maksimal. Manjemen sendiri sebagai partner agar tujuan organisasi dapat berjalan secara efisien dan efektif. Pemasaran juga merupakan salah satu kegiatan pokok yang harus dilakukan oleh perusahaan dalam suatu usaha mencapai tujuan perusahaan yaitu mempertahankan kelangsungan hidup dan mendapatkan laba yang maksimun dalam mencapai tujuannya,perusahaan harus memperhatikan bidang-bidang yang menunjang tercapainya ujuan tersebut seperti dalam bidang pemasaran dan produksi. Kualitas pelayanan merupakan salah satu komponen penting yang perlu diperhatikan oleh para pelaku bisnis. Kualitas playanan yang baik bisa diberikan ketika perusahaan bisa mengerti keinginan dan kebutuhan pelanggan dan mempraktikannya langsung dengan tindakan yang nyata.

a. H1 : Diduga bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasaan konsumen .

b. H2 :Diduga bahwa harga mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasaan konsumen.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian empiris yang datanya berbentuk angka-angka penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai dengan menggunakan prosedurprosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran). Metode kuantitatif adalah metodologi penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu dan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian survey. Dalam penelitian survey, informasi yang di kumpulkan dari responden dengan menggunakan koesioner(sugiono, 2013:11).

Lokasi adalah tempat dilaksanakannya suatu penelitian dan waktu penelitian adalah jangka

Received : December, 24, 2022
Revised : January, 27, 2023
Available online : January, 30, 2023
https://ojs.stiemkalianda.ac.id

waktu lamanya penelitian itu berlangsung. Adapun lokasi penelitian ini dilaksanakan dirumah makan geprek mas boy cabang sukarame bandar lampung. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek penelitian yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan peneliti, dipelajari dan ditarik kesimpulannya (sugiyono, 2017:115). Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen rumah makan geprek mas boy yang datang secara langsung maupun tidak langsung kelokasi.

Pada penelitian ini dibagi menjadi 2 variabel, yaitu:

1. Variabel bebas (*independent variable)*

Menurut agung dalam nanoe (2019:51), variabel independent adalah merupakan variable yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel devenden (terikat). Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas layanan (XI), kualitas produk (X2), dan promosi (X3).

2. Variabel terikat (*devendent variable*)

Menurut sugiono dalam winata (2018:23), variabel devendent sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas dalam penelitian ini adalah

kepuasan konsumen..

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner atau angket kepada responden yang berisiskan berbagai pertnyataan yang perhubungan dengan apa yang ditiliti, dimana ada 3 variabel dalam penelitian ini yaitu variabel terikat (kepuasan konsumen), dan 2 variabel bebas (kualitas pelayanan dan kualitas harga). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 52 responden yang berasal dari mahasiswa dan masyarakat setempat di daerah Sukarame, dimana dari 52 responden ini yang akan diberikan kuesioner dan hasil dari data tersebut untuk menguji pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat

A. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Data

1. Uji Validitas Data

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner, kuesioner dikatakan valid jika pertannyaan pada suatu kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian untuk menentukan valid

Kalianda Halok Gagas, Volume 5, No 2, Januari 2023
ISSN 2776-1355 (Online)
Received : December, 24, 2022
Revised : January, 27, 2023
Available online : January, 30, 2023
https://ojs.stiemkalianda.ac.id

atau tidak valid dengan membandingkan nilai rhitung dengan rtabel. rhitung > rtabel lebih besar dari rtabel butir pertanyaan/pernyataan tersebut dikatakan valid.

a. Kualitas Pelayanan (X1)

Tabel 1.1

Tabel Hasil Uji Validasi Kualitas Pelayanan (X1)

Item Pertanyaan	**r^{hitung}**	**r^{tabel}**	**Keterangan**
1.	0,906	0,60	Valid
2.	0,907	0,60	Valid
3.	0,852	0,60	Valid
4.	0.819	0,60	Valid

(sumber : Hasil olah data)

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 1.1 setiap pernyataan menghasilkan koefisien korelasi rhitung yang lebih besar dari rtabel. Dengan kata lain, instrumen penelitian yang berjumlah 4 pernyataan kualitas pelayanan (X1) yang memiliki data valid.

b. Kualitas Harga (X2)

Tabel 1.2

Hasil Uji Validitas Kualitas Harga (X2)

Item Pertanyaan	r^{hitung}	r^{tabel}	Keterangan
1.	0,685	0,60	Valid
2.	0,806	0,60	Valid
3.	0,878	0,60	Valid

Received : December, 24, 2022
Revised : January, 27, 2023
Available online : January, 30, 2023
https://ojs.stiemkalianda.ac.id

4.	0,835	0,60	Valid

(Sumber: Hasil olah data)

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 1.2 setiap pernyataan menghasilkan koefisien korelasi rhitung yang lebih besar dari tabel.

Dengan kata lain, instrumen penelitian yang berjumlah 4 pernyataan kualitas produk (X2) yang memiliki data valid.

c. Kepuasan Pelanggan (Y)

Tabel 1.3

Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)

Item Pertanyaaan	r^{hitung}	r^{tabel}	Keterangan
1.	0,904	0,60	Valid
2.	0,940	0,60	Valid
3.	0.909	0,60	Valid

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 1.3 setiap pernyataan menghasilkan koefisien korelasi rhitung yang lebih besar dari rtabel. Dengan kata lain, instrumen penelitian yang berjumlah 3 pernyataan kepuasan konsumen (Y) yang memiliki data valid.

2. Uji Reliabilitas Data

Reliabilitas adalah alat ukur mengukur suatu kuesioner yang merupakan

Kalianda Halok Gagas, Volume 5, No 2, Januari 2023
ISSN 2776-1355 (Online)
Received : December, 24, 2022 *https://ojs.stiemkalianda.ac.id*
Revised : January, 27, 2023
Available online : January, 30, 2023

indikator dari variabel atau konstruk. Butir pernyataan dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan/pernyataan adalah konsisten. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0,60. Untuk lebih jelasnya hasil uji reliabilitas dapat dilihat melalui tabel berikut ini :

Tabel 1.4

Hasil Pengujian Uji Relibialitas

No.	Variabel	*Cronbacha Alpha*	*Alpha*	Keterangan
1.	Kualitas Pelayangan	0,895	0,60	Reliabel
2.	Kualitas Harga	0,870	0,60	Reliabel
3.	Kepuasan Konsumen	0,907	0,60	Reliabel

(Sumber : Hasil olah data)

Berdasarkan tabel diatas dapat kita lihat bahwa pernyataan-pernyataan yang ada pada setiap variable adalah Reliabel. Setiap variabel memiliki nilai Cronbach Alpha > 0,60 maka kontruk pernyataan yang merupakan dimensi variabel adalah Reliabel.

B. Uji Hipotesis

1. Uji Koefisien Determinasi

(R_2)Koefisien Determinasi digunakan untuk menghitung besarnya variabel independen (kualitas pelayanan dan kualitas harga) terhadap variabel dependen (pelayanan konsumen).

Tabel 1.5

Kalianda Halok Gagas, Volume 5, No 2, Januari 2023
ISSN 2776-1355 (Online)
Received : December, 24, 2022
Revised : January, 27, 2023
Available online : January, 30, 2023
https://ojs.stiemkalianda.ac.id

Hasil Pengujian Uji Koefisien Determinasi (R_2)

Model	R Square	R Square Adjusted
1.	0,714	0,702

(Sumber : Data Primer yang diolah)

Berdasarkan tabel diatas diperoleh besarnya *R Square* (R_2) adalah 0,714. Hasil ini menunjukkan bahwa 7,14% menunjukkan bahwa variabel Kualitas pelayanan (X1) dan Kualitas Produk (X2), terhadap variabel perilaku Pelayanan Konsumen (Y) sebesar 7,14%.

2. Uji t (Uji Parsial)

Hasil uji t dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh variabel secara individual (parsial) variabel-variabel independen (kualitas pelayanan dan kualitas harga) terhadap variabel dependen (pelayanan konsumen) atau menguji signifikan konstanta dan variabel dependen.

Hasil perhitungan uji t dapat dikemukakan pada tabel berikut ini :

Tabel 1.6

Hasil Pengujian Uji t

	Original Sampel (O)	Sampel Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Stastics (|O/STDEV|)	P Value
X1→Y	0,634	0,627	0,131	4,853	0,000
X2→Y	0,253	0,276	0,125	2,028	0,043

(Sumber : Data Primer diolah)

Received : December, 24, 2022
Revised : January, 27, 2023
Available online : January, 30, 2023

Dalam PLS pengujian secara statistik setiap hubungan yang dihipotesiskan dilakukan dengan menggunakan simulasi. Dalam hal ini dilakukan metode Bootstrapping terhadap sampel. Pengujian dengan Bootstrapping juga dimaksudkan untuk meminimalkan masalah ketidaknormalan data penelitian.

c. Pembahasan Analisis Data

1. Pengaruh kualitas pelayanan dan terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan perhitungan hasil uji hipotesi kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Pada hasil penelitian, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa pengujian secara hipotesis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan

konsumen diperoleh nilai t hitung sebesar 4,853 artinya t hitung 4,853> t tabel 0,60 dan memiliki nilai signifikan 0,000 yang artinya nilai 0,000 < 0,05. Yang artinya H1 diterima.

2. Pengaruh kualitas harga produk terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan perhitungan hasil uji hipotesis pengaruh kualitas harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pada hasil penelitian, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa pengujian secara hipotesis pengaruh kualitas harga terhadap kepuasan pelanggan diperoleh nilai t hitung sebesar 2,028 artinya t hitung 2,028 > t tabel 0,60 dan memiliki nilai signifikan 0,043 yang artinya nilai 0,043 < 0,05. Yang artinya H2 diterima.

KESIMPULAN

Dari hasil pembahasan pada penelitian diatas, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Ayam Geprek Masboy Daerah Sukarame.
2. Kualitas harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasankonsumen Ayam Geprek Masboy Daerah Sukarame.
3. Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas harga produk terhadap kepuasan konsumen Ayam Geprek Masboy Daerah Sukarame, Secara simultan (keseluruhan) berpengaruh positif dan signifikan.

Received : December, 24, 2022
Revised : January, 27, 2023
Available online : January, 30, 2023

REFRENSI

Abdullah, Thamrin dan Tantri, Francis. 2012. Manajemen Pemasaran. Depok :Rajawali Pers

Agus, Widarjono. 2015. Analisis Multivariat Terapan. Yogyakarta : Penerbit UPP STIM YKPN

Apriyani, D. A., & Sunarti, S. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen the Little a Coffee Shop Sidoarjo). Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 51, No. 2, 2017.

Dewi, R. N., & Hidayat, R. 2015. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Bingka Nayadam Batam.

Hakim, L. N. (2021). Effect of Product Quality and Service Quality on Customer Loyalty with Customer Satisfaction as an Intervenning Variables (Case Study on the Tirta Jasa Lampung Selatan Regional Company (PDAM)). *Economit Journal: Scientific Journal of Accountancy, Management and Finance*, *1*(1), 48–56. https://doi.org/10.33258/economit.v1i1.374

Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis, Vol. 3, No. 1, 2015, 32-40.

Dian Evi styaningsih, 2015. Pengaruh penetapan harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di assalaam Hypermarket Kartasura. Pendidikan akuntansi fakultas keguruan dan ilmu pendidikan

Echdar, Saban. 2017. Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis. Bogor : Ghalia Indonesia

Fandy Tjiptono, 2017. Anastasia Diana. Pemasaran Esensi dan Aplikasi : Andi publisher__. 2006.

Ghozali, Imam. 2006. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS). Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang

Ghozali, Imam. 2012. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 20. Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.