

# PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO DENAY KECAMATAN SETU KOTA TANGERANG SELATAN PROVINSI BANTEN

Dewi Sartika<sup>1</sup>, Reza Khairul Hadi<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas Pamulang

<sup>2</sup>Universitas Pamulang

<sup>1</sup>[dewisartika887@gmail.com](mailto:dewisartika887@gmail.com), <sup>2</sup>[dosen02643@unpam.ac.id](mailto:dosen02643@unpam.ac.id)

## Info Kata kunci:

Kualitas Produk; Harga; Kepuasan Pelanggan

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Denay Kecamatan Setu Kota Tangerang Selatan Provinsi Banten. Metode yang digunakan adalah menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pada konsumen Toko Denay Kecamatan Setu Kota Tangerang Selatan Provinsi Banten dengan jumlah 1485 pelanggan. Teknik sampling yang digunakan adalah probability sampling, metode pengambilan sampel dengan menggunakan rumus slovin. sampel penelitian adalah 94 responden. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian meliputi uji instrumen terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas dan autokorelasi, uji Regresi linier berganda, koefisien korelasi, uji hipotesis yang terdiri dari uji t secara parsial dan uji f secara simultan, dan uji koefisien determinasi. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pelanggan nilai  $T_{hitung} > T_{tabel}$  atau  $(12,122 > 1,987)$  dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pelanggan dengan nilai  $T_{hitung} > T_{tabel}$  atau  $(12,999 > 1,987)$  dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Kualitas Produk dan harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $(96,969 > 3,100)$  dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Kualitas Produk dan harga terhadap pelanggan berpengaruh regresi  $Y = 7,251 + 0,277 X_1 + 0,452 X_2 + \alpha$ . Hasil nilai R-square (koefisien determinasi) sebesar 68,1%, sedangkan sisanya 31,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor atau variabel lain yang tidak diteliti.

## Keywords :

Product Quality; Price; Customer Satisfaction

## ABSTRACT

This research aims to determine the effect of product quality and price on customer satisfaction at the Denay Shop, Setu District, South Tangerang City, Banten Province. The method used is quantitative methods. The population in this study was consumers of the Denay Shop, Setu District, South Tangerang City, Banten Province with a total of 1485 customers. The sampling technique used is probability sampling, a sampling method using the Slovin formula. The research sample was 94 respondents. Data analysis methods used in research include instrument tests consisting of validity tests, reliability tests, classical assumption tests consisting of normality tests, multicollinearity tests, heteroscedasticity and autocorrelation tests, multiple linear regression tests, correlation coefficients, hypothesis tests consisting of t tests, partially and simultaneously f test, and coefficient of determination test. From the results of this research it can be concluded that product quality has a positive and significant influence on customers with a value of T count  $> T_{table}$  or  $(12.122 > 1.987)$  with a significance value of  $0.000 < 0.05$ . Price has a positive and significant influence on customers with a value of T count  $> T_{table}$  or  $(12.999 > 1.987)$  with a significance value of  $0.000 < 0.05$ . Product quality and price have a positive and significant influence on customer satisfaction with a value of F\_count  $> F_{table}$  or  $(96.969 > 3.100)$  with a significance value of  $0.000 < 0.05$ . Product quality and price on customers have a regression effect  $Y = 7.251 + 0.277 X_1 + 0.452 X_2 + \alpha$ . The resulting R-square value (coefficient of determination) was 68.1%, while the remaining 31.9% was influenced by other factors or variables that were not studied.



## PENDAHULUAN

Industri fashion merupakan salah satu industri yang berkembang pesat saat ini. Dalam dunia perdagangan saat ini, terjadi persaingan dalam memasarkan barang atau jasa di era globalisasi. Industri fast fashion di Indonesia mengalami pertumbuhan signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Salah satu subsektor yang terbukti dapat memajukan perekonomian dan mampu bertahan di masa pandemi yaitu subsektor fashion. Subsektor fashion termasuk ekspor andalan Indonesia dengan nilai kontribusi sebesar 61,5% (Puspaningtyas & Nasution, 2023).

Tren fashion saat ini di Indonesia menggambarkan refleksi dari status sosial atau ekonomi yang biasanya diidentifikasi sebagai popularitas. Fashion belakangan ini menjadi industri yang menguntungkan di Indonesia, karena melihat pertumbuhannya selalu meningkat. Perubahan tren ini dirasakan oleh Toko Denay, Toko Denay adalah suatu penjual produk fashion wanita yang didalamnya terdapat produk rok dan celana kulot yang digemari oleh para pelanggan. Toko Denay sudah berkecimpung dalam persaingan bisnis di fashion kurang lebih 7 tahun yang lalu dan sudah memiliki banyak pelanggan. Dalam kegiatan persaingan bisnis Toko Denay mempunyai merek sendiri yaitu Toko Denay yang ditampilkan dalam penjualannya. Toko Denay merupakan produsen rok dan celana wanita serta mempunyai beberapa reseller. Produk toko Denay bisa dipakai anak remaja sampai dewasa yang mempunyai bobot berat badan mulai dari 40 kg – 95 kg, serta mempunyai berbagai macam variasi pilihan warna. Toko Denay berfokus untuk menciptakan suatu produk yang berkualitas dengan harga yang terjangkau untuk memenuhi harapan pelanggan.

Menurut Setiawan (2018:3) “berpendapat kepuasan pelanggan adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik”. Kemudian menurut Kotler (2019:150) “menyatakan kepuasan pelanggan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan”.

**Tabel 1**  
**Data Pra-Survey Kepuasan Pelanggan Toko Denay**

| No.       | Indikator                  | Pertanyaan                                                            | Ya | Jawaban            |       | Persenta se Tidak (%) | Jumlah Responden |
|-----------|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----|--------------------|-------|-----------------------|------------------|
|           |                            |                                                                       |    | Persenta se Ya (%) | Tidak |                       |                  |
| 1         | Kesesuaian Harapan         | Kualitas Produk Toko Denay sesuai dengan harapan                      | 13 | 37,14%             | 22    | 62,86%                | 35               |
| 2         |                            | Harga produk yang ditawarkan Toko Denay sesuai dengan kualitas produk | 22 | 62,86%             | 13    | 37,14%                | 35               |
| 3         |                            | Harga yang ditawarkan Toko Denay cukup kompetitif                     | 21 | 60,00%             | 14    | 40,00%                | 35               |
| 4         | Kesediaan Merekomendasikan | Saya merekomendasikan pembelian di Toko Denay kepada orang lain       | 15 | 42,86%             | 20    | 57,14%                | 35               |
| 5         | Minat Berkunjung Kembali   | Saya akan melakukan pembelian kembali di toko Denay                   | 13 | 37,14%             | 22    | 62,86%                | 35               |
| Rata-Rata |                            |                                                                       |    | 48,00%             |       | 52,00%                |                  |

Sumber : Data Pra-Survey Kepuasan Pelanggan Toko Denay 2023.

Berdasarkan tabel pra-survey di tabel 1 tentang variabel kepuasan pelanggan dari 35 responden menyatakan bahwa responden merasa tidak puas dengan kualitas produk Toko Denay sebanyak 62,86% dan sisanya 37,14% merasa puas dengan kualitas produk Toko Denay. Jika dilihat dari harga yang ditawarkan Toko Denay sudah sesuai dengan kualitas produk sebanyak 62,86% responden setuju dan 37,14% responden tidak setuju. Untuk harga yang ditawarkan Toko Denay sudah kompetitif sebanyak 60% responden setuju dan sisanya 40% responden tidak setuju jika harga sudah kompetitif. Untuk pelanggan yang merekomendasikan pembelian produk Toko Denay kepada orang

lain sebanyak 42,86% responden dan 57,14% respon tidak setuju dengan merekomendasikan kepada orang lain. Dan untuk pelanggan yang melakukan pembelian kembali sebanyak 37,14% responden dan 62,86% responden lainnya tidak melakukan pembelian kembali produk di Toko Denay.

Maka kesimpulan dari data pra-survey menunjukkan diduga adanya ketidakpuasan pelanggan terutama terkait dengan kualitas produk dan kemungkinan adanya kesempatan untuk meningkatkan rekomendasi kepada orang lain serta pembelian kembali.

Kualitas Produk adalah suatu kemampuan produk yang mampu memenuhi setiap kebutuhan pelanggan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Menurut Kotler dan Gary (2018), “kualitas produk merupakan sesuatu yang dapat ditawarkan baik ke pasar nasional maupun internasional untuk mendapatkan perhatian, dibeli, digunakan atau dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan”. Sedangkan menurut Herlambang (2019) kualitas produk adalah “Kemampuan suatu produk yang melaksanakan fungsinya meliputi, daya tahan keandalan, ketepatan kemudahan operasi dan perbaikan, serta atribut bernilai lainnya”.

**Tabel 2**  
**Data Pra-Survey Kualitas Produk pada Toko Denay**

| No.       | Indikator                        | Pertanyaan                                                          | Ya | Jawaban           |       | Persen tase Tidak (%) | Jumlah Responde n |
|-----------|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------|----|-------------------|-------|-----------------------|-------------------|
|           |                                  |                                                                     |    | Persen tase Ya(%) | Tidak |                       |                   |
| 1         | Daya Tahan ( <i>Durability</i> ) | Produk di Toko Denay memiliki kualitas yang baik                    | 16 | 45,71%            | 19    | 54,29%                | 35                |
| 2         | Kinerja ( <i>Performance</i> )   | Bahan yang digunakan untuk produk toko denay nyaman untuk digunakan | 14 | 40,00%            | 21    | 60,00%                | 35                |
| 3         | Estetika                         | Model produk yang ditawarkan Toko Denay bervariasi                  | 22 | 62,86%            | 13    | 37,14%                | 35                |
| 4         | Keistimewaan                     | Model produk yang ditawarkan Toko Denay mengikuti tren              | 17 | 48,57%            | 18    | 51,43%                | 35                |
| 5         | Keandalan                        | Toko denay memiliki produk andalan untuk menarik kepuasan pelanggan | 9  | 34,62%            | 26    | 74,29%                | 35                |
| Rata-Rata |                                  |                                                                     |    | 46,35%            |       | 55,43%                |                   |

Sumber : Data Pra-Survey Kualitas Produk Toko Denay 2023.

Berdasarkan tabel pra-survey di tabel 2 tentang variabel kualitas produk, dapat disimpulkan bahwa sebanyak 54,29% responden Toko Denay tidak setuju bahwa kualitas produk sudah cukup baik dan sebanyak 45,71% responden setuju bahwa kualitas produk Toko Denay sudah cukup baik. Untuk kenyamanan bahan yang digunakan produk Toko Denay ada 40% responden yang merasa nyaman dengan bahan yang digunakan dan 60% responden merasa tidak nyaman dengan bahan yang digunakan produk Toko Denay. Sebanyak 62,86% responden setuju bahwa model yang ditawarkan toko denay sangat bervariasi dan sebaliknya sebanyak 37,14% responden merasa tidak setuju bahwa model produk Toko Denay bervariasi. Jika dilihat dari model Toko Denay 51,43% responden tidak setuju jika produk yang ada di Toko Denay mengikuti tren dan sebanyak 48,57% responden setuju jika produk yang ada di Toko Denay mengikuti tren.

Dapat disimpulkan dari data pra-survey kualitas produk diatas. Kualitas produk secara langsung mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Produk yang berkualitas rendah atau tidak memenuhi ekspektasi pelanggan dapat menyebabkan ketidakpuasan, keluhan, dan bahkan hilangnya pelanggan. Pelanggan memiliki harapan tertentu terhadap produk yang mereka beli. Ketika produk tidak memenuhi harapan atau ekspektasi tersebut, akan timbul ketidakpuasan yang berpotensi merusak hubungan jangka panjang antara pelanggan dan perusahaan.

Selain kualitas produk, faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu harga. Menurut Kotler dan Armstrong (2019) “harga adalah sejumlah uang yang ditagihkan atas suatu produk dan jasa atau jumlah dari nilai yang ditukarkan para pelanggan untuk memperoleh manfaat dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa”. Sedangkan menurut Morissan (2018) “harga yaitu mengacu pada apa yang harus diberikan konsumen untuk membeli suatu barang atau jasa yang biasanya menggunakan

nilai uang”. Harga produk yang ditawarkan oleh toko denyay sangat bervariasi dan mampu bersaing dengan toko lainnya.

Tabel 3

### Pra Survey Harga Pada Toko Denay Kecamatan Setu Kota Tangerang Selatan Provinsi Banten

| No | Indikator                               | Pernyataan                                                                  | Ya | Jawaban |    | %      | Jumlah Respon<br>den |
|----|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|----|---------|----|--------|----------------------|
|    |                                         |                                                                             |    | Tidak   | %  |        |                      |
| 1  | Keterjangkauan Harga                    | Harga yang ditawarkan Toko Denay Kecamatan masih terbilang wajar            | 17 | 48,57%  | 18 | 51,43% | 35                   |
| 2  | Kesesuaian harga dengan kualitas produk | Harga di Toko Denay Kecamatan sesuai dengan hasil yang diinginkan           | 16 | 45,71%  | 19 | 54,29% | 35                   |
| 3  | Daya Saing                              | Harga yang ditawarkan Toko Denay Kecamatan lebih murah dibandingkan pesaing | 14 | 40,00%  | 21 | 60,00% | 35                   |
| 4  | Potongan Harga                          | Potongan harga yang diberikan Toko Denay Kecamatan sudah sesuai harapan     | 15 | 42,85%  | 20 | 57,15% | 35                   |

Sumber : Data Pra-Survey Kualitas Produk Toko Denay 2023.

Berdasarkan tabel pra-survey di tabel 1.4 tentang variabel kualitas produk, dapat dilihat bahwa 18 responden dengan presentase 51,43 merasa harga yang ditawarkan Toko Denay Kecamatan belum terbilang wajar, lalu 19 responden dengan presentase 54,29 merasa harga di Toko Denay Kecamatan belum sesuai dengan hasil yang diinginkan, lalu 21 responden dengan presentase 60,00% merasa harga yang ditawarkan Toko Denay Kecamatan tidak lebih murah dibandingkan pesaing dan 20 responden dengan presentase 57,15% merasa potongan harga yang diberikan Toko Denay Kecamatan belum sesuai harapan.

Dapat disimpulkan dari data perbandingan harga yang terdapat di toko denyay. Meskipun hanya berselisih sedikit saja konsumen tetap akan memilih harga yang lebih murah dibandingkan harga yang lebih mahal dengan masing-masing kualitas yang sama. Konsumen akan merasa senang ketika mendapatkan harga dan kualitas yang sesuai. Semakin sesuai harga yang ditetapkan maka akan semakin cepat Toko Denay dapat mencapai kepuasan pelanggan,

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko Denay Kecamatan Setu Kota Tangerang Selatan Provinsi Banten”

## KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

### Manajemen

Menurut Afandi (2018:1) Manajemen adalah proses kerja sama antar karyawan untuk mencapai tujuan organisasi sesuai dengan pelaksanaan fungsi- fungsi perencanaan, pengorganisasian, personalia, pengarahan, kepemimpinan, dan pengawasan. Sedangkan menurut Firmansyah (2018:4) Manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan dari pada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan terlebih dahulu.

### Manajemen Pemasaran

Menurut Hery (2019:3) manajemen pemasaran diartikan sebagai suatu seni dan ilmu dalam memilih pasar sasaran dan mendapatkan, menjaga, serta mengkomunikasikan nilai pelanggan yang unggul. Sedangkan menurut Kotler dan Armstrong (2018:34), manajemen pemasaran sebagai seni dan ilmu memilih target pasar dan membangun hubungan yang menguntungkan dengan mereka.

### Kepuasan Pelanggan

Menurut Setiawan (2018:3) berpendapat kepuasan pelanggan adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.

## Kualitas Produk

Menurut Kotler dan Armstrong (2018: 272) kualitas produk (product quality) adalah salah satu sarana positioning utama pemasar. Kualitas mempunyai dampak langsung pada kinerja produk atau jasa. Oleh karena itu, kualitas erat hubungannya dengan nilai dan kepuasan pelanggan. Dalam arti sempit, kualitas dapat didefinisikan sebagai bebas dari kerusakan.

## Harga

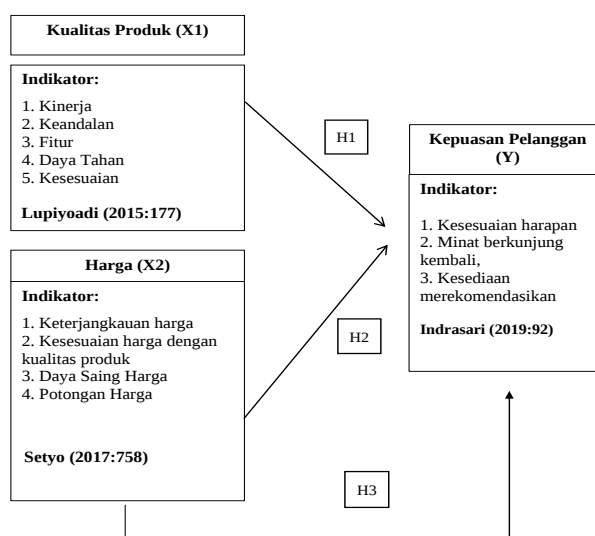
Menurut Tjiptono (2017:370) “harga dapat dimaknakan sebagai jumlah uang (satuan moneter) dan atau sudut pandang lain (non-moneter) yang mengandung kegunaan tertentu yang dibutuhkan guna memperoleh dalam suatu produk”.

## Hipotesis

Maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

- H1 : Terdapat Pengaruh positif dan signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Denay.
- Ho : Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Denay.
- H2 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara harga produk terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Denay.
- Ho : Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara harga produk terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Denay.
- H3 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas produk dan harga secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Denay.
- Ho : Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas produk dan harga secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Denay.

**Gambar 1**  
**Kerangka Berpikir**



Sumber : diolah peneliti, 2024

## METODE PENELITIAN

Kuantitatif dalam penelitian ini berupa besar pengaruh antara variabel kualitas produk, harga dan kepuasan pelanggan Penelitian ini menggunakan pendekatan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan pelanggan pada Toko Denay. Dalam kurun waktu satu tahun sebanyak 1.485 pelanggan di tahun 2023. Untuk menentukan jumlah sampling yang dibutuhkan dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus slovin yaitu responden dibulatkan menjadi 94 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji Hipotesis.

**Definisi Operasional**

**Tabel 4**  
**Definisi Operasional Variabel**

| Variabel             | Dimensi                           | Indikator Pernyataan                                                                                                                    | Kode | Skala   |
|----------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------|
| Kualitas Produk (X1) | Kinerja ( <i>Performance</i> )    | Produk rok dari Toko Denay memiliki bahan yang nyaman ketika digunakan                                                                  | K1   | Likert. |
|                      |                                   | Produk rok dari Toko Denay dapat digunakan oleh berbagai kalangan wanita                                                                | K2   |         |
|                      | Keandalan ( <i>Reliability</i> )  | Produk rok dari Toko Denay cocok digunakan untuk berbagai kegiatan                                                                      | K3   |         |
|                      |                                   | Produk rok dari Toko Denay tidak mudah kusut ketika digunakan                                                                           | K4   |         |
|                      | Fitur ( <i>Feature</i> )          | Produk rok dari Toko Denay memiliki daya tarik tersendiri bagi para pelanggan                                                           | K5   |         |
|                      |                                   | Produk rok dari Toko Denay memiliki lebih banyak variasi dibandingkan produk pesaing                                                    | K6   |         |
|                      | Daya Tahan ( <i>Durability</i> )  | Produk rok Toko Denay tidak mudah rusak                                                                                                 | K7   |         |
|                      |                                   | Produk rok Toko Denay dibuat dengan bahan berkualitas sehingga dapat digunakan dalam waktu jangka panjang                               | K8   |         |
|                      | Kesesuaian ( <i>conformance</i> ) | Produk rok dari Toko Denay terkesan mewah ketika digunakan                                                                              | K9   |         |
|                      |                                   | Produk rok dari Toko Denay sesuai dengan kualitas yang ditawarkan                                                                       | K10  |         |
| Harga (X2)           | Keterjangkauan Harga              | Harga rok yang ditawarkan Toko Denay dapat bersaing dengan kompetitor                                                                   | K11  | Likert. |
|                      |                                   | Harga rok yang ditawarkan Toko Denay lebih murah dari toko lain                                                                         | K12  |         |
|                      | Kesesuaian Harga dengan Kualitas  | Harga rok yang ditawarkan bervariasi sesuai dengan kualitas produk yang diberikan.                                                      | K13  |         |
|                      |                                   | Harga rok yang ditawarkan Toko Denay sesuai dengan tingkat daya tahan produk                                                            | K14  |         |
|                      | Daya Saing Harga                  | Harga Produk yang ditawarkan oleh Toko Denay memiliki daya saing dengan kompetitor                                                      | K15  |         |
|                      |                                   | Kualitas produk Toko Denay memiliki keunggulan lebih nyaman ketika digunakan dibandingkan produk kompetitor pada harga produk yang sama | K16  |         |
|                      | Potongan Harga                    | Toko Denay memberikan potongan harga ketika pelanggan melakukan                                                                         | K17  |         |

| Variabel               | Dimensi                    | Indikator Pernyataan                                                                                                                                       | Kode | Skala   |
|------------------------|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------|
| Kepuasan Pelanggan (Y) |                            | pembelian produk rokok dalam jumlah besar                                                                                                                  |      |         |
|                        |                            | Besaran potongan harga rokok sesuai dengan harapan pelanggan                                                                                               | K18  |         |
|                        | Kesesuaian Harapan         | Kualitas produk Toko Denay sesuai dengan harapan pelanggan                                                                                                 | K19  | Likert. |
|                        |                            | Harga Produk yang ditawarkan oleh Toko Denay sesuai dengan harapan pelanggan                                                                               | K20  |         |
|                        | Minat Berkunjung Kembali   | Pelanggan berminat untuk melakukan pembelian kembali karena rokok dari Toko Denay nyaman untuk digunakan                                                   | K21  |         |
|                        |                            | Pelanggan berminat untuk melakukan pembelian kembali karena rokok dari Toko Denay memiliki daya tahan produk yang cukup baik                               | K22  |         |
|                        |                            | Pelanggan berminat untuk melakukan pembelian kembali karena harga rokok yang ditawarkan Toko Denay cukup kompetitif                                        | K23  |         |
|                        | Kesediaan Merekomendasikan | Pelanggan merekomendasikan teman atau kerabat untuk melakukan pembelian rokok di Toko Denay karena bahan yang nyaman ketika digunakan                      | K24  |         |
|                        |                            | Pelanggan merekomendasikan teman atau kerabat untuk melakukan pembelian rokok di Toko Denay karena daya tahan produk yang baik                             | K25  |         |
|                        |                            | Pelanggan merekomendasikan teman atau kerabat untuk melakukan pembelian rokok di Toko Denay karena harga rokok yang ditawarkan Toko Denay cukup kompetitif | K26  |         |

Sumber : Diolah Peneliti (2024)

**HASIL DAN PEMBAHASAN****Uji Regresi Linier Berganda****Tabel 4****Hasil Uji Regresi Linier Berganda****Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |                 | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------|-----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |                 | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant)      | 7.251                       | 1.753      |                           | 4.136 | .000 |
|       | Kualitas Produk | .277                        | .090       | .355                      | 3.074 | .003 |
|       | Harga           | .452                        | .105       | .500                      | 4.326 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : SPSS Versi24(2024)

Mengingat konsekuensi perhitungan ini, kondisi regresi langsung dapat diperoleh sebagai berikut:

$$Y = 7,251 + 0,277 X_1 + 0,452 X_2 + \alpha$$

Dari persamaan di atas dapat ditafsirkan sebagai berikut:

- Nilai tetap sebesar 7,251 diartikan bahwa jika variabel Kualitas Produk dan Harga tidak ada maka telah terdapat nilai Kepuasan Pelanggan sebesar 7,251 satuan.
- Nilai 0,277 berarti dengan asumsi sisa bagian konsisten dan tidak ada penyesuaian pada Kualitas Produk maka setiap perubahan 1 satuan pada akan menimbulkan penyesuaian Kepuasan Pelanggan pada Kepuasan Pelanggan sebesar 0,277 satuan.
- Nilai 0,452 artinya dengan asumsi bagian sisa stabil dan tidak ada penyesuaian pada Harga maka setiap selisih 1 satuan pada 1 Kualitas Produk akan menimbulkan penyesuaian kinerja sebesar 0,452 satuan.

#### Uji T

**Tabel 5**  
**Hasil Uji t Variabel Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan**  
Coefficients<sup>a</sup>

|   | Model           | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|---|-----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
|   |                 | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1 | (Constant)      | 8.127                       | 1.902      |                           | 4.274  | .000 |
|   | Kualitas Produk | .612                        | .051       | .784                      | 12.122 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : SPSS Versi24(2024)

Berdasarkan tabel 4.28 diatas, Hasil uji hipotesis (Uji T) diperoleh bahwa nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $(12,122 > 1,987)$  hal ini diperkuat dengan nilai  $sig$  ( $0,000 < 0,05$ ). Dengan demikian maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

**Tabel 6**  
**Hasil Uji t Variabel Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan**  
Coefficients<sup>a</sup>

|   | Model      | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|---|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
|   |            | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1 | (Constant) | 9.417                       | 1.677      |                           | 5.614  | .000 |
|   | Harga      | .729                        | .056       | .805                      | 12.999 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : SPSS Versi24(2024)

Berdasarkan tabel 4.29 diatas, Hasil uji hipotesis (Uji T) diperoleh bahwa nilai  $T_{hitung} > T_{tabel}$  atau  $(12,999 > 1,987)$  hal ini diperkuat dengan nilai  $Sig$  ( $0,000 < 0,05$ ). Dengan demikian maka  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima.

#### Uji F

**Tabel 7**  
**Hasil Hipotesis (Uji F)**

| ANOVA <sup>a</sup> |            |                |    |             |        |                   |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
|                    | Model      | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
| 1                  | Regression | 1761.854       | 2  | 880.927     | 96.969 | .000 <sup>b</sup> |
|                    | Residual   | 826.700        | 91 | 9.085       |        |                   |
|                    | Total      | 2588.553       | 93 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Produk

Sumber : SPSS Versi24(2024)

Berdasarkan pada hasil pengujian pada tabel di atas diperoleh nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $(96,969 > 3,100)$ , hal ini juga diperkuat dengan Sig  $(0,000 < 0,05)$ . Dengan demikian maka  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima

### Uji Koefisien Determinasi

**Tabel 8**  
**Hasil Analisis Koefisien Determinasi Secara Simultan**

| Model Summary                                     |                   |          |                   |                            |
|---------------------------------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model                                             | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1                                                 | .825 <sup>a</sup> | .681     | .674              | 3.014                      |
| a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Produk |                   |          |                   |                            |

Sumber : SPSS 24(2024)

Berdasarkan pada hasil pengujian pada tabel di atas, diperoleh nilai R-square (koefisien determinasi) sebesar 0,681, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Produk dan Harga secara bersama-sama memiliki kontribusi pengaruh terhadap variabel (Y) sebesar 68,1%, sedangkan sisanya 31,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor atau variabel lain yang tidak diteliti.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian pada karyawan Toko Denay Kecamatan Setu, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko Denay Kecamatan Setu Uji Hipotesis dengan diperoleh nilai t  $(12,122 > 1,987)$  dan sig  $(0,000 < 0,05)$ . Dengan demikian maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Harga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko Denay Kecamatan Setu. Uji Hipotesis dengan diperoleh nilai t  $(12,999 > 1,987)$  dan Sig  $(0,000 < 0,05)$ . Dengan demikian maka  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Produk dan Harga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko Denay Kecamatan Setu, Uji Hipotesis dengan diperoleh nilai f  $(96,969 > 3,100)$ , hal ini diperkuat dengan Sig  $(0,000 < 0,05)$ . Dengan demikian maka  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima.

### DAFTAR PUSTAKA

#### Buku :

- Abubakar, R. (2018). Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Alfabeta.
- Achmad Kabiru, Said. 2017. Manajemen dan Teori Aplikasi. Alfabeta : Bandung.
- Afandi. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator). Nusa Media. Yogyakarta.
- Anang Firmansyah. 2018. Pengantar Manajemen. Edisi ke-1. Yogyakarta: Deepublish.
- Alma H. Buchari, (2018), Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung : Alfabeta.
- Assauri, S. 2017. Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Fandy Tjiptono, 2017. Manajemen Pemasaran Jasa, PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- George R. Terry & Leslie W. Rue. (2019). Dasar-Dasar Manajemen. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ghozali, I. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2017). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit UNDIP
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, M. S. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hery. 2019. Manajemen Pemasaran. PT.Gramedia: Jakarta.

- Indrasari, M. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press.
- Kotler, P. and Keller, Kevin L. 2016: Marketing Management, 15th Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Kotler, P dan Armstrong. 2018. Prinsip-prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, Philip., dan Gary Armstrong., (2019), Principles of Marketing, 14th Ed, Prentice Hall, Jakarta.
- Kotler, P. (2019). Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium. Jakarta: Prenhalindo.
- Kristianto, 2019, Manajemen Pemasaran Internasional. Jakarta: Erlangga.
- Santoso, Singgih. (2015). Menguasai Statistik Multivariat. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Sudaryono. 2016. Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Sudjana, Nana (2016). Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, penerbit Alfabeta, Bandung
- Sugiyono (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2022. Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2020). Dasar-Dasar Manajemen (ketiga). CAPS (Center of Academic Publishing Service)
- Rambat, Lupiyoadi. (2015). Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 2. Jakarta : Salemba Empat.

**Jurnal**

- Debby Arisandi, Aan Shar, Rizky Hariyadi (2021), Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, Faktor Emosional, Biaya dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Belanja Busana Secara Daring. JURNAL Manajemen, organisasi dan bisnis , Vol 10 No02 Desember 2021, ISSN 1978-8754
- Ferdinand Napitupulu. (2019). Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada pt. ramayana lestari Sentosa. Jurnal Kinerja, (1) 2019, 1-9, ISSN Print: 1907 3011 - ISSN Online: 2528-1127
- Gina Beta Nurlia dan Mahmud (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Toko KIYOMI JEANS Di ITC Cempaka Mas Jakarta Pusat. Jurnal IKRA-ITH Ekonomika Vol 4 No 2 Bulan Juli 2021.
- Islahani, Andang Fazri,(2023). Pengaruh kualitas produk dan harga produk terhadap kepuasan pelanggan busana muslimah nibra di kabupaten singkut. Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan (Mankeu) Vol. 12 No. 02, Juni 2023.
- I Putu Ari Wijaya, Luh Komang Candra Dewi, , I Putu Agus Suarsana Ariesta. (2023) Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Toko Kimura Collection Kuta Utara, Badung. Journal Research of Management (JARMA) Vol. 4 No. 2 Juni 2023: 217-225
- Hujaimatul Fauziah, Ifaturohiah Yusuf, Ahmad Hudalil, Rode Maretam (2022). Pengaruh harga, kualitas produk dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan La'Diana Fashion. Jurnal Ilmu Manajemen Saburai , Vol 8 No 2 2022
- Kencana, P. N., & Wahidah, N. R. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Busana Muslim Preview Cabang ITC Depok. Jurnal Ilman: Jurnal Ilmu Manajemen, 12(1), 37-43 (2024).
- Maria Magdalena, Musthafa, Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen pada pakaian bekas impor di Pasar Lereng Bukittinggi. Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan, Volume 3 Nomor 1 Januari 2023
- Setyo. 2017. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Best AutoWorks PERFORMA: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis. Volume 1, Nomor 6. Hlm. 755 – 764.
- Widi Fitria Lusiani dan Agus Hermani DS, (2019). Pengaruh kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Fashion Kota Semarang. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, vol. 8, no. 4, pp. 141-146, Oct. 2019.