

# **PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. SENTAPLAS MEDAN**

Oleh:

<sup>1</sup>Ferdinand Napitupulu, <sup>2</sup>Hottua Samosir

Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Prima Indonesia  
[ferdinandnapitupulu@unprimdn.ac.id](mailto:ferdinandnapitupulu@unprimdn.ac.id) , [hottuarealy@gmail.com](mailto:hottuarealy@gmail.com)

## **ABSTRAK**

Persaingan yang semakin ketat dimana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, perusahaan perlu meningkatkan kepuasan kepada pelanggan dengan memberikan harga yang relatif murah dan memberikan produk yang berkualitas. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Apakah Harga dan kualitas produk Secara Simultan berpengaruh Terhadap Kepuasan pelanggan Pada PT. Sentaplas Medan. Hipotesis Penelitian ini yaitu Harga dan kualitas produk Secara Simultan berpengaruh Terhadap Kepuasan pelanggan Pada PT. Sentaplas Medan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dan teknik dokumentasi dan metode analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan di PT. Sentaplas Medan yang membeli produk sebanyak 184 orang. Adapun pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus slovin, jadi jumlah sampel penelitian ini adalah sebanyak 65 orang. Hasil penelitian persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah  $Y = 1,503 + 0,568 X_1 + 0,510X_2$ . Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Harga ( $X_1$ ) dan Kualitas produk ( $X_2$ ) bernilai positif terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ). Hal ini menunjukkan harga dan kualitas produk dapat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Secara parsial menunjukkan bahwa Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan. Pengujian hasil secara parsial menunjukkan bahwa Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan. Pengujian hasil secara simultan menunjukkan bahwa Harga dan Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan pada PT. Sentaplas Medan dan nilai koefisien determinasi sebesar 66,8% dan sisanya sebesar 33,2% dijelaskan oleh variabel-variabel independen yang tidak diteliti. Diharapkan PT. Sentaplas Medan harus lebih meningkatkan kinerja perusahaan dengan mengupayakan harga yang ditawarkan harus sesuai dengan permintaan pasar dan kualitas dari produk tersebut dan selalu memberikan produk terbaik kepada pelanggan dengan menawarkan produk yang berkualitas kepada pelanggan.

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

# **THE INFLUENCE OF PRICE AND QUALITY OF PRODUCTS ON CUSTOMER SATISFACTION IN PT. SENTAPLAS MEDAN**

## **ABSTRACT**

*Tight competition where more and more producers are involved in meeting customer needs and desires, companies need to increase customer satisfaction by providing relatively cheap prices and providing quality products. The formulation of the problem in this study is whether the price and quality of products in a simultaneous manner affect customer satisfaction at PT. Sentaplas Medan. This Research Hypothesis is the price and product quality Simultaneously affect customer satisfaction at PT. Sentaplas Medan. Data collection techniques were carried out by distributing questionnaires and documentation techniques and data analysis methods using multiple linear regression analysis. The population in this study were all customers at PT. Sentaplas Medan who bought 184 products. The sampling used in this study using Slovin formula, so the number of samples of this study were 65 people. The results of the multiple linear regression equation research in this study are  $Y = 1,503 + 0,568 X_1 + 0,510X_2$ . The results showed that the price variable ( $X_1$ ) and product quality ( $X_2$ ) were positive for customer satisfaction ( $Y$ ). This shows the price and quality of products can have an effect on increasing customer satisfaction. Partially shows that Price has a positive and significant effect on customer satisfaction. Partial test results show that product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. Simultaneous test results show that product prices and quality have a positive and significant effect on customer satisfaction at PT. Sentaplas Medan and the coefficient of determination is 84.7% and the remaining 15.3% is explained by independent variables that are not examined. It is expected that PT. Sentaplas Medan must further improve the performance of the company by striving that the price offered must be in accordance with market demand and the quality of the product and always provide the best products to customers by offering quality products to customers.*

**Keywords:** price, product quality and customer satisfaction

## **A. PENDAHULUAN**

Peningkatan persaingan di bisnis menuntut perusahaan yang ber- kecimpung dalam bisnis agar mampu memperhatikan kebutuhan, keinginan serta harapan pelanggan agar tercipta kepuasan pelanggan. Semakin maraknya persaingan antar usaha saat ini, menuntut para pemilik usaha untuk selalu memperhatikan harga dan kualitas produk agar mampu mempertahankan kepuasan pelanggannya.

Salah satu cara memenangkan persaingan adalah dengan berusaha mempertahankan pelanggan yang ada, karena mencari pelanggan yang baru membutuhkan biaya yang lebih besar daripada mempertahankan pelanggan yang ada. Kepuasan pelanggan merupakan hasil yang dirasakan pembeli dari kinerja perusahaan yang memenuhi harapan mereka. Kepuasan ini dapat dirasakan oleh pelanggan apabila pelayanan dan kepercayaan terhadap barang

yang di beli maka pelanggan akan merasa nyaman dan tidak akan mudah pergi apabila faktor tersebut tidak sesuai kebutuhan pelanggan. Apabila pelanggan puas pada pembelian pertama akan membeli secara berulang-ulang pada perusahaan tersebut. Kepuasan pelanggan terhadap suatu barang yang dibeli dan memberikan arti penting dalam penggunaannya sehari-hari.

Dalam kondisi persaingan yang ketat, hal utama yang harus diprioritaskan yaitu kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) yang pada akhirnya akan menarik minat pelanggan untuk membeli ulang suatu produk, sehingga perusahaan dapat bertahan, bersaing dan menguasai pangsa pasar. Minat beli ulang suatu produk dipengaruhi langsung oleh kepuasan pelanggan pada merek yang diakumulasikan melalui waktu, jika pelanggan puas terhadap produk atau layanan yang diberikan akan menimbulkan kesetiaan pelanggan sehingga membuat pelanggan melakukan pembelian ulang di masa yang akan datang.

Harga sering kali dianggap sebagai indikator nilai, bilamana harga tersebut dihubungkan dengan manfaat yang dirasakan atas suatu barang atau jasa yang pada tingkat harga tertentu apabila manfaat yang dirasakan pelanggan meningkat, maka nilainya akan meningkat pula. Sama halnya dengan tingkat harga tertentu, nilai suatu barang dan jasa akan meningkat seiring dengan meningkatnya manfaat yang dirasakan. Dalam usahanya memasarkan barang atau jasa perusahaan perlu menetapkan harga yang tepat.

Harga bagi pelanggan merupakan bahan pertimbangan yang penting bagi pelanggan untuk membeli produk pada suatu perusahaan, karena harga suatu produk mempengaruhi persepsi pelanggan mengenai produk tersebut. Perubahan harga juga berdampak terhadap pelanggan yang sensitive akan cenderung beralih ke merek lain yang lebih murah. Kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya meliputi, daya tahan kehandalan, ketepatan kemudahan operasi dan perbaikan, serta atribut bernilai lainnya.

Kualitas produk merupakan hal yang penting yang harus diusahakan oleh setiap perusahaan jika ingin yang dihasilkan dapat bersaing di pasar untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Semakin bertambah dewasa pikiran pelanggan dalam mempertimbangkan kualitas suatu produk yang dipilihnya, sehingga menuntut perusahaan untuk selalu memperbaiki kualitas produk mereka, produk dapat pula diartikan sebagai persepsi pelanggan yang dijabarkan oleh produsen melalui hasil produksinya. Oleh karena itu tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu produk akan sangat bergantung kepada kualitas produk itu sendiri.

Semakin ketat persaingan berbagai perusahaan dalam menghasilkan dan menjual produknya memberikan pengaruh terhadap pandangan bahwa perusahaan harus memberitahukan dan memperkenalkan produknya kepada masyarakat agar tertarik akan produk yang ditawarkan perusahaan tersebut. Produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, digunakan pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pelanggan.

Kondisi pemasaran produk yang sangat dinamis, membuat para pelaku pasar dan produsen berlomba untuk memenangkan kompetisi yang sangat ketat ini. Produk-produk yang ditawarkan begitu beragam dengan kualitas yang juga sangat bervariasi. Peningkatan kualitas produk maupun jasa menjadi masalah yang penting untuk dibicarakan karena dengan kualitas yang baik, suatu produk akan bisa bertahan dalam menghadapi persaingan dan akan diterima oleh pelanggan sebagai produk yang mereka harapkan.

Kualitas produk sangat mempengaruhi keberhasilan dan kemajuan suatu bisnis. Perusahaan yang memproduksi produk yang berkualitas tinggi akan memberi keuntungan dibandingkan dengan memproduksi produk yang berkualitas rendah. Artinya, pelanggan akan bersedia membeli suatu barang dengan harga yang masuk akal

atau relative terjangkau, dengan kualitas barang yang baik.

Kualitas produk diartikan sebagai penilaian dan perasaan pelanggan terhadap kemampuan suatu produk yang berhubungan dengan pakaian serta berkaitan dengan kemampuan suatu produk dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dengan memuaskan baik secara fisik maupun secara psikologis yang meliputi keadaan fisik, fungsi serta sifat suatu produk.

Selain kualitas produk yang ditampilkan melalui online shop ternyata banyak cara yang bisa dicapai oleh perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan misalnya dengan memperhatikan faktor harga. Banyak teori yang menyebutkan peranan harga sebagai petunjuk mutu suatu produk. Jika kinerja produk lebih rendah dari pada harapan, pelanggan akan kecewa; jika ternyata sesuai harapan, pelanggan akan puas; jika melebihi harapan, pembeli akan sangat puas.

Persaingan yang semakin ketat dimana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, menyebabkan perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan. Perusahaan perlu melihat pentingnya pelanggan dipuaskan dengan memberikan harga yang relatif murah dan kualitas produk yang baik. Artinya, memberikan kinerja yang sama atau melebihi harapan pelanggan, dengan tujuan untuk mendapatkan para pelanggan yang setia sehingga memberikan manfaat yang tinggi bagi perusahaan.

Adanya permasalahan yang ditemukan mendorong peneliti untuk memilih judul penelitian yang akan dikaji yaitu **“Pengaruh Harga dan Kualitas produk Terhadap Kepuasan pelanggan Pada PT. Sentaplas Medan”**.

#### **Batasan Masalah**

1. Variabel independen yang digunakan dibatasi dengan variabel Harga dan kualitas produk

2. Variabel dependen yang digunakan dibatasi dengan variabel Kepuasan pelanggan.

#### **Rumusan Masalah**

Apakah Harga dan kualitas produk Secara Simultan Maupun Secara Parsial berpengaruh Terhadap Kepuasan pelanggan Pada PT. Sentaplas Medan?

#### **Tujuan Penelitian**

1. Untuk menambah wawasan bagi penulis untuk menguji dan menganalisis Harga dan kualitas produk Pada PT. Sentaplas Medan
2. Sebagai bahan perbandingan bagi manajemen PT. Sentaplas Medan tentang laporan kepuasan pelanggan yang berhubungan dengan Harga dan kualitas produk.
3. Untuk memberikan gambaran buat peneliti selanjutnya mengenai Harga dan kualitas produk.

#### **Manfaat Penelitian**

1. Secara Teoritis  
Untuk menambah pemahaman penulis tentang pengaruh Harga dan kualitas produk terhadap Kepuasan pelanggan, sebagai salah satu kajian dalam ilmu manajemen, terutama bidang ilmu manajemen sumber daya manusia
2. Secara Praktis  
Sebagai bahan masukan untuk PT. Sentaplas Medan dalam meningkatkan Kepuasan pelanggan dan memperbaiki permasalahan yang terjadi di PT. Sentaplas Medan dengan adanya penelitian yang dilakukan dan perbandingan bagi peneliti selanjutnya yang berminat mengembangkan topik yang sama di masa mendatang.

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

### **Harga**

Zakaria dan Astuti (2013) menjelaskan bahwa harga adalah sejumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapat sejumlah kombinasi dari barang beserta

pelayannya. Lenzun *et al.*, (2014) menjelaskan bahwa harga adalah pernyataan nilai dari suatu produk yang merupakan elemen bauran pemasaran yang paling fleksibel. Menurut Manus dan Lumanauw (2015) menyatakan harga mempunyai peranan penting dalam proses pengambilan keputusan yaitu peranan alokasi dari harga adalah membantu para pembeli untuk memperoleh produk atau jasa dengan manfaat terbaik berdasarkan kekuatan daya belinya.

### Kualitas Produk

Kualitas dapat berbeda-beda makna bagi setiap orang, karena kualitas memiliki banyak kriteria dan sangat tergantung konteksnya. Sehingga disini akan dimasukkan definisi kualitas dari beberapa pakar dari tingkat internasional yang sangat populer, yaitu W.Edwards Deming, Philip B. Crosby dan Joseph M.Juran dalam (Yamit, 2010). M. Juran Deming mendefinisikan kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

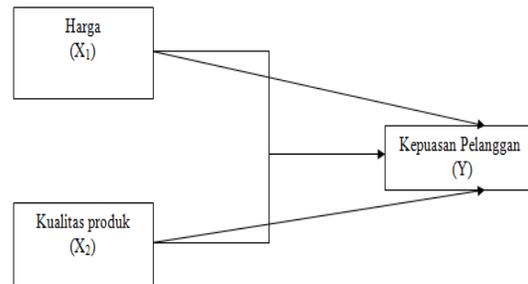
Menurut Kotler dan Amstrong (2008), kualitas Produk (*product quality*) adalah salah satu sarana positioning untuk pemasar. Kualitas mempunyai dampak langsung pada kinerja produk atau jasa oleh karena itu kualitas berhubungan erat dengan nilai dan kepuasan pelanggan.

### Kepuasan pelanggan

Nugroho (2015) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan salah satu elemen penting dalam peningkatan kinerja pemasaran dalam suatu perusahaan. Kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan dapat meningkatkan intensitas membeli dari pelanggan tersebut. Dengan terciptanya tingkat kepuasan

pelanggan yang optimal maka mendorong terciptanya loyalitas di benak pelanggan yang merasa puas tadi. Kepuasan diukur dari sebaik apa harapan pelanggan dipenuhi. Sedangkan loyalitas pelanggan adalah ukuran semau apa pelanggan melakukan pembelian lagi

### Kerangka Pemikiran



Gambar 1 Kerangka Konseptual

### Hipotesis Penelitian

Harga Dan Kualitas produk Secara Simultan Maupun Secara Parsial Berpengaruh Terhadap Kepuasan pelanggan Pada PT. Sentaplas Medan”.

## C. METODE PENELITIAN

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang pernah berbelanja di PT. Sentaplas Medan dimulai dari awal Tahun 2018 sampai dengan April tahun 2018 yaitu sebanyak 180 orang. Setelah menggunakan rumus slovin maka jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 65 orang.

### Jenis dan Sumber Data

Dalam hal ini, jenis data yang diperlukan adalah:

1. Data primer, yang bersumber dari pelanggan PT. Sentaplas Medan dengan cara membagikan kuisioner dan jawaban responden tersebut pengukuran jawaban responden dengan menggunakan skala pengukuran yaitu skala *likert*.
2. Data sekunder, yang bersumber dari Perusahaan yang berupa data-data baik berupa data Laporan Kepuasan pelanggan maupun gambaran umum jurnal, karya ilmiah dan struktur organisasi perusahaan.

### Metode Pengumpulan Data

1. Penelitian (*Library Research*)  
Data diperoleh dengan mengumpulkan dan mempelajari dokumen yang relevan dan mendukung penelitian antara lain buku-

buku yang sesuai dengan variabel penelitian, artikel, jurnal dan sebagainya.

2. Penelitian (*Field Research*)

Studi Dokumentasi dengan mengumpulkan dan mempelajari dokumen perusahaan sesuai dengan judul penelitian.

**Metode Analisis Data**

Sebelum model regresi yang diperoleh digunakan untuk menguji hipotesis, terlebih dahulu di uji kualitas data dengan menggunakan asumsi klasik. Uji asumsi klasik yang dilakukan meliputi: uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Persamaan analisis regresi linear berganda secara umum dalam menguji hipotesis-hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Uji Hipotesis:

- a. Uji simultan (Uji F)
- b. Uji Parsial (Uji t)
- c. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**D. ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

**Karakteristik Responden**

Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan PT. Sentaplas Medan. Karakteristik responden dideskripsikan berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan dan masa kerja sebagai berikut:

**Tabel 1 Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	(%)
1	Perempuan	40	61,54
2	Laki-laki	25	38,46
	Total	65	100

Sumber: Hasil Penelitian, 2018 (data diolah)

**Tabel 2 Berdasarkan Usia**

No	Usia (Tahun)	Jumlah (Orang)	%
1	< 25	15	23,08

2	25-30	27	41,54
3	31-35	20	30,77
4	36-40	3	4,62
5	Total	65	100

Sumber: Hasil Penelitian, 2018 (data diolah)

**Tabel 3 Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)	(%)
1	SLTA	23	35,38
2	DIII	14	21,54
3	Strata 1 (S1)	27	41,54
4	Strata 2 (S2)	1	1,54
	Total	65	100

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (data diolah)

**Tabel 4 Berdasarkan Masa Kerja**

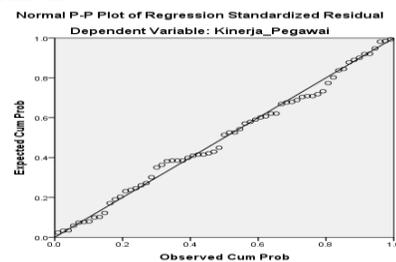
No	Masa Kerja (Tahun)	Jumlah (Orang)	(%)
1	< 5	15	23,08
2	6 – 10	17	26,15
3	11 – 15	24	36,92
4	16 – 20	8	12,31
5	> 20	1	1,54
	Total	65	100

Sumber: Hasil Penelitian, 2018 (data diolah)

**Pengujian Asumsi Klasik**

Pengujian asumsi klasik digunakan untuk mengetahui model regresi linear berganda dapat digunakan atau tidak. Apabila uji ini terpenuhi maka alat uji dimaksud dapat dipergunakan untuk menguji model yang terdiri dari :

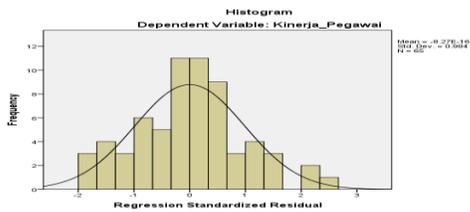
**Uji Normalitas**



**Gambar 1 Diagram Pencar Hasil SPSS**

Sumber: Hasil Penelitian, 2018 (data diolah)

Pada Gambar 1 dapat dilihat data menyebar disekitar garis diagonal dan menunjukkan bahwa data berdistribusi normal.



**Gambar 2 Grafik Histogram**  
 Sumber: Hasil Penelitian, 2018 (data diolah)

Jika distribusi data residual normal, pola distribusi akan merata di sisi kiri dan sisi kanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa data berdistribusi norma. Hal ini dilihat dari garis diagonal membagi dua sama rata kiri dan kanan.

**Uji Multikolonieritas**

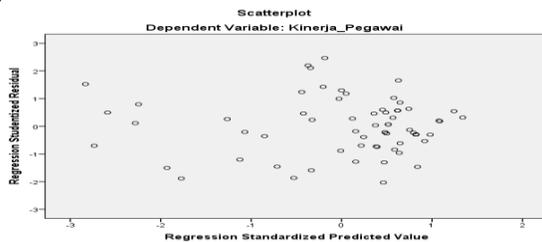
**Tabel 5 Hasil Uji Multikolinieritas Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1 Harga	.363	2.757
Kualitas produk	.363	2.757

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan  
 Sumber: Hasil Penelitian, 2018 (data diolah)

Pada Tabel 5 hasil variabel Harga dan Kualitas produk nilai VIF lebih kecil dari 10 dan nilai *tolerance* mendekati 1. Hal ini menunjukkan tidak terjadi gejala multikolinieritas pada variabel yang diuji.

**Uji Heteroskedastisitas**



**Gambar 3 Uji Heteroskedastisitas**

Sumber: Hasil Penelitian, 2018 (data diolah)

Pada Gambar 3 terlihat titik yang menyebar yang tidak membentuk pola-pola tertentu dan tersebar baik diatas angka 0 pada sumbu *Regression Studentized Residual* (y) dan berdasarkan gambar tersebut maka tidak

terjadi heteroskedastisitas sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi Kepuasan pelanggan berdasarkan variabel independen.

**Pengujian Hipotesis**

**Uji Parsial / Uji t**

Hasil pengujian hipotesis secara parsial dapat dilihat pada Tabel 6:

**Tabel 6 Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial / Uji t**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.503	1.947		.772	.443
1 Harga	.568	.091	.507	6.241	.000
Kualitas produk	.510	.089	.466	5.735	.000

Sumber: Hasil Penelitian, 2018 (data diolah)

Pada Tabel 6 Hasil uji parsial diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Nilai t hitung untuk variabel Harga sebesar 6,241 lebih besar dibandingkan dengan nilai t tabel (1,66), atau nilai sig t untuk variabel Harga (0,000) lebih kecil dari alpha (0,05). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka menolak  $H_0$  dan menerima  $H_1$  untuk variabel Harga. Dengan demikian, secara parsial Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini memberi arti bahwa Harga berpengaruh nyata dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Secara parsial variabel Harga yang dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan, Maksudnya adalah, variabel Harga lebih menentukan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dibandingkan dengan kualitas produk
2. Nilai t hitung untuk variabel Kualitas produk sebesar 5,735 lebih besar dibandingkan dengan nilai t tabel (1,69), atau nilai sig t untuk variabel Kualitas produk (0,033) lebih kecil dari alpha (0,05). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka menolak  $H_0$  dan menerima  $H_1$  untuk variabel Kualitas produk. Dengan demikian, secara parsial Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini

memberi arti bahwa dengan adanya Kualitas produk memberikan dampak pada peningkatan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan Tabel 6 maka persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = 1,503 + 0,568 X_1 + 0,510X_2$$

1. Nilai konstanta regresi sebesar 1,503 artinya jika Harga ( $X_1$ ) dan Kualitas produk= 0 maka Kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,510.
2. Koefisien regresi  $X_1$  untuk variabel Harga bernilai positif 0,568 artinya bahwa pengaruh variabel Harga searah dengan peningkatan kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Harga mempunyai pengaruh positif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Koefisien regresi  $X_2$  untuk variabel Kualitas produk bernilai positif 0,510 artinya artinya bahwa pengaruh variabel kualitas produk searah dengan peningkatan kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk mempunyai pengaruh positif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

#### Uji Simultan / Uji F

Uji simultan / uji F dilakukan untuk mengetahui tingkat positif dan signifikansi dari variabel Harga dan Kualitas produk terhadap variabel kepuasan pelanggan dapat dilihat pada Tabel 7:

**Tabel 7 Hasil Pengujian Hipotesis Secara Simultan / Uji F**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	2684.191	2	1342.095	177.790	.000 <sup>b</sup>
Residual	468.025	62	7.549		
Total	3152.215	64			

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

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

Sumber: Hasil Penelitian, 2018 (data diolah)

Pada Tabel 7 diperoleh hasil  $F_{Hitung}$  177,790 sedangkan  $F_{Tabel}$  pada  $\alpha = 0,05$  dengan ketentuan  $df_2=k-1 = 2-1$  maka derajat pembilang 2 dan derajat penyebut,  $df_2=65-$

$2=63$  maka diperoleh  $F_{tabel}$  3,15 dari hasil ini diketahui  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , dan signifikansi 0,000 atau lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  jadi posisi titik uji signifikansi berada pada wilayah penolakan  $H_0$  atau dapat disimpulkan  $H_1$  diterima yang artinya bahwa variabel Harga dan Kualitas produk secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan, artinya bahwa dengan adanya Harga dan kualitas produk memberikan dampak positif untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

#### Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi merupakan besaran yang menunjukkan besarnya variasi variabel dependen (Kepuasan pelanggan) yang dapat dijelaskan oleh variabel independen (Harga dan Kualitas produk). Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai *R square*, dapat dilihat pada Tabel 8:

**Tabel 8 Nilai Koefisien Determinasi (*R Square*)**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.923 <sup>a</sup>	.852	.847	2.74751

a. Predictors: (Constant), Kualitas produk, Harga

b. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

Sumber: Hasil Penelitian, 2018 (data diolah)

Berdasarkan Tabel 8 di atas nilai *adjusted R Square* adalah 0,847 artinya bahwa kemampuan variabel Harga dan kualitas produk dapat menjelaskan variasi dari kepuasan pelanggan adalah sebesar 84,7% sedangkan sisanya sebesar 15,3% dijelaskan oleh variabel-variabel independen yang tidak diteliti seperti promosi dan lokasi

#### Pembahasan

##### Pengaruh Harga terhadap Kepuasan pelanggan

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti membuktikan bahwa adanya pengaruh antara harga terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut dapat dilihat dari uji parsial menolak  $H_0$  dan menerima  $H_1$  yang menunjukkan harga berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel harga berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Harga sebagai segala bentuk biaya moneter yang dikorbankan oleh pelanggan untuk memperoleh, memiliki, memanfaatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanan dari suatu produk.

Dari hasil jawaban responden yang menjelaskan tentang pendapat mereka dalam kuesioner harga, mayoritas responden menjawab setuju dan sangat setuju, hal ini menunjukkan hasil dari jawaban untuk masing-masing pernyataan untuk hasil kuesioner, responden merespon positif dengan untuk pernyataan yaitu Tujuan yang dilakukan oleh PT. Sentaplas Medan yaitu menetapkan harga standart yang dapat dijangkau oleh pelanggan, Pelanggan mempertimbangkan penetapan harga yang ditawarkan oleh PT. Sentaplas Medan, Pelanggan memperkirakan biaya yang akan dikeluarkan sesuai dengan kondisi keuangan pelanggan, Pelanggan menganalisis penawaran harga dengan membandingkan harga PT. Sentaplas dengan penawaran dari pesaing, Pelanggan merasa tidak dirugikan oleh PT. Sentaplas Medan berdasarkan metode penetapan harga yang ditawarkan perusahaan dan Pelanggan memilih harga akhir dari PT. Sentaplas Medan setelah mempertimbangkan harga lebih murah dari perusahaan lainnya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Vionita, dkk (2016) dengan judul penelitian. Analisis Strategi Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Car Center (C3) Car Wash Manado. Hasil penelitian menunjukkan bahwa promosi dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan. Dan secara signifikan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan. Purnamasari (2015) dengan judul penelitian Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap Kepuasan konsumen produk *m2 fashion online* di Singaraja Tahun 2015. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

konsumen produk *M2 Fashion Online*, 2) harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen produk *M2 Fashion Online*, (3) kualitas produk dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen produk *M2 Fashion Online*, Hasil analisis koefisien determinasi diperoleh 0,605 atau 60,5%. Fransiska (2010) dengan judul penelitian Analisis pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Air Minum Dalam Kemasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variabel independen yang diuji berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan melalui uji F dan uji t.

### **Pengaruh Kualitas produk terhadap Kepuasan pelanggan**

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti membuktikan bahwa adanya pengaruh antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut dapat dilihat dari uji parsial menolak  $H_0$  dan menerima  $H_1$  yang menunjukkan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas produk mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kualitas produk sebagai salah satu sarana positioning untuk pemasar. Kualitas mempunyai dampak langsung pada kinerja produk atau jasa oleh karena itu kualitas berhubungan erat dengan nilai dan kepuasan pelanggan.

Mayoritas responden menjawab Sangat setuju dan Setuju tentang variabel kualitas produk, hal ini menunjukkan hasil dari jawaban untuk masing-masing pernyataan untuk hasil kuesioner, responden merespon positif dengan untuk pernyataan yaitu produk yang ditawarkan oleh PT. Sentaplas Medan memiliki kualitas yang tidak diragukan lagi, produk yang ditawarkan oleh PT. Sentaplas Medan memiliki keandalan, produk yang ditawarkan oleh PT. Sentaplas Medan dapat digunakan dengan jangka waktu yang lama, produk yang ditawarkan oleh PT. Sentaplas Medan memiliki kemudahan dalam

penggunaannya dan produk yang ditawarkan oleh PT. Sentaplas Medan memiliki atribut yang memiliki nilai yang cukup tinggi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Vionita, dkk (2016) dengan judul penelitian. Analisis Strategi Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Car Center (C3) Car Wash Manado. Hasil penelitian menunjukkan bahwa promosi dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan. Dan secara signifikan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan. Purnamasari (2015) dengan judul penelitian Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap Kepuasan konsumen produk *m2 fashion online* di Singaraja Tahun 2015. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen produk *M2 Fashion Online*, (2) harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen produk *M2 Fashion Online*, (3) kualitas produk dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen produk *M2 Fashion Online*. Hasil analisis koefisien determinasi diperoleh 0,605 atau 60,5%. Fransiska (2010) dengan judul penelitian Analisis pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Air Minum Dalam Kemasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variabel independen yang diuji berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan melalui uji F dan uji t.

#### E. Kesimpulan

1. Pengujian hasil secara parsial menunjukkan bahwa Harga ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan (Y) pada PT. Sentaplas Medan. Hal ini dilihat dari Nilai t hitung Harga sebesar 6,241 lebih besar dibandingkan dengan nilai t tabel (1,66), atau nilai sig t untuk variabel Harga (0,000) lebih kecil dari alpha (0,05).
2. Pengujian hasil secara parsial menunjukkan bahwa Kualitas produk ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan

terhadap Kepuasan pelanggan pada PT. Sentaplas Medan. Hal ini dilihat dari Nilai t hitung Kualitas produk sebesar 5,735 lebih besar dibandingkan dengan nilai t tabel (1,69), atau nilai sig t untuk variabel Kualitas produk (0,033) lebih kecil dari alpha (0,05).

3. Pengujian hasil secara simultan menunjukkan bahwa Harga ( $X_1$ ) dan Kualitas produk ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan (Y) pada PT. Sentaplas Medan dan nilai koefisien determinasi sebesar 84,7% dan sisanya sebesar 15,3% dijelaskan oleh variabel-variabel independen yang tidak diteliti.

#### Saran

1. Diharapkan PT. Sentaplas Medan harus lebih meningkatkan kinerja perusahaan dengan mengupayakan harga yang ditawarkan harus sesuai dengan permintaan pasar dan kualitas dari produk tersebut dan selalu memberikan produk terbaik kepada pelanggan dengan menawarkan produk yang berkualitas kepada pelanggan.
2. Diharap bagi perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, hal ini dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kegiatan strategi pemasaran dan menguasai pangsa pasar.
3. Diharapkan bagi Akademik agar hasil penelitian ini dapat menjadi bahan studi kepustakaan, untuk pembelajaran dan memperkaya penelitian ilmiah.
4. Diharapkan agar peneliti selanjutnya lebih mengembangkan teori-teori dan menambah variabel yang menyangkut variabel yang diduga memiliki hubungan terhadap kepuasan pelanggan.

#### DAFTAR PUSTAKA

Boulter, 2009. *The Art of HRD : Manusia & Kompetensi*. Percetakan Gramedia. Jakarta.

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri, 2012. *Manajemen Pemasaran*, Cetakan. Pertama, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ghozali, Imam, 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, 2013. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta. CAPS. (Center For Academic Publishing Service).
- Kotler, dan Armstrong. 2008. *Prinsip – Prinsip Pemasaran*. Edisi 12, Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, dan Amstrong, 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium diterjemahkan Benyamin Molan. Prenhallindo. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jilid Satu, Edisi Keduabelas. Cetakan Ketiga. Penerbit Indeks.
- Kosasih, 2011. *Optimalisasi Media Pembelajaran*. Jakarta : Grasindo.
- Laksana, 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Nitisusastro, 2013. *Perilaku Konsumen dalam perspektif kewirausahaan*. Alfabeta: Bandung.
- Rangkuti, Freddy, 2009. *Mengukur Efektivitas Program Promosi dan Analisis Kasus Menggunakan SPSS*. Grafika Mardi Yuana. Bogor.
- Sangadji, Mamang dan Sopiah dan, 2013. *Metodologi Penelitian*, Penerbit Andi,. Yogyakarta
- Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Keenambelas, Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sunyoto, Danang, 2013. *Perilaku Konsumen*, CAPS (Center of Academy Publishing Service). Yogyakarta.
- Tjiptono, 2015, *Strategi Pemasaran*, ANDI, Yogyakarta.