# KEPUASAN PELANGGAN BERKAITAN KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN PADA RESTORAN BU EKO KEDIRI

Ervira Nuril Arika Febriani[1], Bambang Agus Sumantri[2]
Program Studi Manajemen, FEB, UNP Kediri
Jl Ahmad Dahlan No. 76 Mojoroto Kota Kediri, Jawa Timur64112
erviranurilarikafebriani@gmail.com
bambang.as@unpkediri.ac.id

**Abstract**

*This study aims to analyze product quality, price and service quality, on customer satisfaction at Mrs Eko Kediri's restaurant partially or simultaneously. In this study using a quantitative approach and causal techniques. The population in this study were all customers of Mrs Eko's Restaurant. The sampling method used in this research is using simple random sampling using 90 respondents as a sample of data collection using a questionnaire. The analytical technique used in this research is descriptive technique and multiple linear regression analysis using SPSS v.21 software. with the conclusion that there is a significant effect partially or simultaneously between product quality, price and service quality on customer satisfaction at Mrs Eko Kediri's restaurant.*

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

***Abstrak***

*Penelitian ini bertujuan guna menganalisis kualitas produk, harga serta kualitas pelayanan, terhadap kepuasan pelanggan pada restoran Bu Eko Kediri secara parsial maupun simultan. Di dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif serta teknik kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Restoran Bu Eko. Metode pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menggunakan simple random sampling dengan menggunakan 90 responden sebagai sampel pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik deskriptif serta analisis regresi linier berganda menggunakan bantuan software SPSS v.21. dengan kesimpulan terdapat pengaruh signifikan secara parsial maupun simultan antara kualitas produk, harga serta kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada restoran Bu Eko Kediri.*

**Keywords: Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan**

## PENDAHULUAN

Pertumbuhan restoran makanan ataupun minuman hingga 2020 mendapatkan potensi pertumbuhan ekonomi yang apat dibilang besar. Hingga pada akhir 2019 produk domestik bruto usaha kuliner senilai 6.77% Tingginya konsumsi makanan dan minuman membuat banyak peluang bagi pelaku usaha restoran untuk mengembangkan usahanya. Selain itu banyaknya restoran yang ada di kediri membuat persaingan menjadi semakin ketat. Untuk dapat meningkatkan data penjualan maka restoran perlu menciptakan strategi pemasaran untuk dapat mempertahankan pelanggannya. (https://www.google.co.id)

Peningkatan konsumsi makanan dan minuman 2021 ini cukup pesat di karenakan sudah adanya kelonggaran kebijakan pemerintah terkait dengan covid-19 serta pola hidup masyarakat yang modern dan banyaknya pekerjaan atau kegiatan diluar rumah. Sehingga sebagian besar masyarakat cenderung memilih membeli makanan sebab lebih mudah serta praktis. Hal ini juga dibuktikan dengan meningkatnya data penjualan Restoran Bu Eko setiap bulan selama tahun 2020. Meski harga yang disajikan di Restoran Bu Eko sekarang naik hal ini tidak membuat pelanggan untuk berhenti membeli. Selain itu jika pelanggan malas untuk pergi membeli makanan Restoran Bu Eko juga menyediakan sistem *Delivery Order* sehingga memudahkan pelanggannya. Perihal ini telah dibuktikan pada pelanggan Bu Eko yang banyak pelanggan laki-laki, dibanding perempuan. dengan umur 21 - 49 tahun yang sibuk dengan pekerjaannya sehingga banyak pelanghgan yang lebih memilih

makan direstoran. Dengan meningkatkan beberapa faktor tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan Restoran Bu Eko seperti kualitas sebuah produk, penetapan sebuah harga, ataupun kualitas pelayanan. Lalu kepuasan pelanggan sendiri yaitu tingkat perasaaan seseorang yang membandingkan hasil produk yang di terima dengan yang di harapkan. Pelanggan akan merasa senang apabila harapan merekan terpenuhi dan pelanggan akan merasa puas apabila harapan pelanggan tersebut melampaui dari keinginannya. Perihal ini sama seperti teori (Kotler & Keller, 2012), kepuasan pelanggan yaitu sebuah perasaan kecewa atau senang yang muncul karena telah membandingkan produk yang di dalam pikirannya dangan produk yang sedang diharapkan.

Keinginan pelanggan menjadikan restoran berlomba – lomba untuk dapat mempertahankan pelanggan atau bahkan menarik pelanggan baru dengan menciptakan variasi menu dan memperhatikan kualitas produk seperti porsi, rasa, tampilan makanan, dan keunggulan merk. Kotler&Amstrong (2012), menyatakan kalau kulitas pada produk sebagai kemampuan oleh produk itu sendiri guna menampilkan kegunanaanya seperti kegunaan produk dan keandalan produk. Dengan adanya dasar penelitian terdahulu yang mempunyai hasil kualitas produk mempengaruhi keputusan pembelian (Widiyantoro & Sumantri, 2017).

Lalu penetapan harga juga mampu mempengaruhi dalam kepuasan pelanggan. (Alma,2016) mengemukakan kalau harga yaitu sebagai nilai pada sebuah barang yang dinyatakan dengan nilai uang. Penwaran harga di rumah makan menjadi pertimbangan yang penting bagi pelanggan. pelanggan juga akan membandingkan harga dengan rumah makan lain. Dengan jumlah uang yang di keluarkan pelanggan akan mengevaluasi apakah sudah sesuai dengan keinginan pelanggan dilihat dari kualitas makanan dan cita rasa yang di dapat. Di Restoran Bu Eko harga yang ditawarkan cukup terjangkau sehinggan mulai dari kalangan bawah dapat menikmati makanan di Restoran Bu Eko dengan berbagai macam menu. Dengan adanya penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Pane, Fikri and Ritonga, 2018) dengan hasil kalau harga mampu mempengaruhi pada kepuasan pelanggan.

Selanjutnya ada kualitas pelayanan, pada dasarnya kualitas dalam pelayanan berfokus pada terpenuhinya kebutuhan para pelanggan yang dapat dirasakan oleh pelanggan itu sendiri serta dapat membandingkan kenyataan dengan yang diharapkan para pelanggan pada pelayanan yang di dapat dari rumah makan itu. Lewis & Blooms (2012), mengemukakan kualitas layanan yaitu sebarapa bagus layanan yang ttelah diberikan ke konsumen, sudah sesuai atau belum dengan yang diharapkan sebelumnya berdasarkan kebutuhannya. Dengan adanya dasar penelitian terdahulu dengan hasil kualitas pelayanan mempu mempengaruhi kepuasan pelanggan, oleh (Widjoyo, 2014).

Berdasarkan latarbelakang yang sudah di paparkan tersebut maka peneliti tertarik mengambil judul "Kepuasan Pelanggan Berkaitan pada Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan pada Restoran Bu Eko Kediri."

Berdasarkan dengan pertimbangan tersebut, maka terdapat beberapa tujuan penelitian sebagai berikut ini :

1. Untuk mengalisis pengaruh yang positif antara kualitas produk dengan kepuasan pelanggan di Restoran Bu Eko Kediri.
2. Untuk menganalisis pengaruh positif antara harga dengan kepuasan pelanggan pada Restoran bu Eko Kediri.
3. Untuk menganalisis pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan di Restoran Bu Eko Kediri.
4. Untuk menganalisis pengaruh yang positif ataupunsimultan antara kualitas produk, harga, ataupun kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan di Restoran Bu Eko Kediri.

## METODE

Pendekatan dalam penelitian yang dipergunakan yakni pendekatan kuantitatif, serta teknik penelitian deskriptif. Peneltian dilaksanakan di Restoran Bu Eko yang terletak di Jalan. Wonoasri, Kecamatan Grogol, Kabupaten Kediri, Jawa Timur, serta populasi pada penelitian saat ini yakni pelanggan Restoran Bu Eko, dengan jumlah 90 responden.

Sekala dalam pengukuruan yaitu skala likert. Teknil dalam pengambilan suatu sampel adalah teknik *Simple Random Sampling,* karena peneliti tidak akan membatasi siapa saja yang dijadikan sampel dan menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data. Lalu teknik untuk menganalisis datanya memakai deskriptif serta regresi linier berganda.

## HASIL PENELITIAN SERTA PEMBAHASAN

### 1. Karakteristik Responden dari Jenis Kelaminnya.

Tabel 3. Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | Laki-Laki | 50 | 55,6 | 55,6 | 55,6 |
| | Perempuan | 40 | 44,4 | 44,4 | 100,0 |
| | Total | 90 | 100,0 | 100,0 | |

Sumber: *Output IBM SPSS versi 21*

Berdasarkan data dari table 3 tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pelanggan Restoran Bu Eko berdasarkan kuesioner yang telah saya bagikan, yang paling banyak adalah dari kalangan laki-laki dengan jumlah 50 orang sedangkan dari kalangan perempuan hanya sebanyak 40 orang dari 90 responden.

### 2. Karakter responden dari usianya.

Tabel 4. Data Responden berdasarkan Usianya.

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | Dewasa | 42 | 46,7 | 46,7 | 46,7 |
| | Orang Tua | 35 | 38,9 | 38,9 | 85,6 |
| | Remaja | 13 | 14,4 | 14,4 | 100,0 |
| | Total | 90 | 100,0 | 100,0 | |

Sumber : *Output SPSS v.21*

Atas dasar data tersebut, maka kesimpulannya yang berkunjung ke Restoran Bu Eko berdasarkan kuesioner yang saya bagikan rata-rata dewasa sebanyak 42 orang dari umur 21 - 49 tahun dengan presentase 46,7% dan yang paling sedikit yaitu remaja dengan jumlah 13 orang dari umur 14 – 20 tahun dengan presentase 14,4%

### 3. Karakter Responden Dari Pekerjaannya.

Tabel 5. Data Responden Berdasarkan Pekerjaannya

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | Dokter | 6 | 6,7 | 6,7 | 6,7 |
| | Kerja Pabrik | 4 | 4,4 | 4,4 | 11,1 |
| | Lainnya | 26 | 28,9 | 28,9 | 40,0 |
| | Petani | 8 | 8,9 | 8,9 | 48,9 |
| | PNS | 10 | 11,1 | 11,1 | 60,0 |
| | Polisi | 13 | 14,4 | 14,4 | 74,4 |
| | TNI | 9 | 10,0 | 10,0 | 84,4 |
| | Wiraswasta | 14 | 15,6 | 15,6 | 100,0 |
| | Total | 90 | 100,0 | 100,0 | |

Sumber: *Output IBM SPSS versi 21*

Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa yang paling banyak berkunjung berdasarkan pekerjaan adalah lainnya atau yang masih sekolah SMA dengan jumlah 26 orang atau 28,9% hal ini dikarenakan anak SMA masih dalam masa bersenang-senang yang hanya tahu meminta uang dari orang tua dan digunakan untuk belanja. sedangkan yang paling sedikit adalah kerja pabrik dengan jumlah 4 orang dengan presentase 4,4%.

**4. Karakter responden dari Pendidikan Terakhirnya.**

Tabel 6. Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhirnya

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | D3 | 15 | 16,7 | 16,7 | 16,7 |
| | S1 | 23 | 25,6 | 25,6 | 42,2 |
| | S2 | 9 | 10,0 | 10,0 | 52,2 |
| | SMA | 42 | 46,7 | 46,7 | 98,9 |
| | SMP | 1 | 1,1 | 1,1 | 100,0 |
| | Total | 90 | 100,0 | 100,0 | |

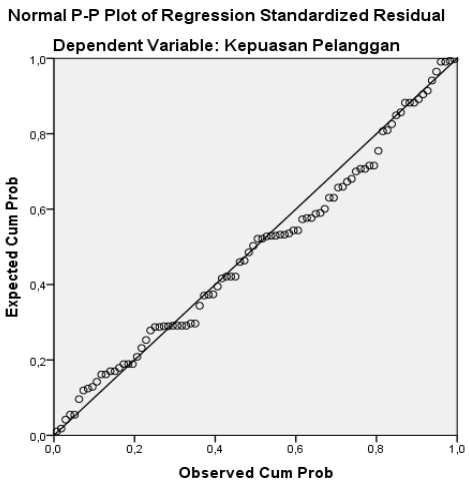
Sumber: *Output IBM SPSS versi 21*

Berdasarkan tabel 6 tersebut yang berkunjung ke Restoran Bu Eko berdasarkan kuesioner yang saya bagikan kepada pelanggan dapat dilihat bahwa dari jenis pendidikan terakhir D3 dengan jumlah 15 orang atau 16.7%, S1 dengan jumlah 23 atau 25,6%, S2 dengan jumlah 9 orang atau 10,0%, SMA dengan jumlah 42 (46.7%), SMP 1 responden (1,1%), oleh karenanya yang paling banyak berkunjung adalah SMA dengan jumlah 42 orang dengan presentase 46,7% dibanding dengan pendidikan terakhir dari D3, S1, S2, dan SMP.

**5. Uji Asumsi Klasik**

**a. Uji Normalitas**

Dengan uji ini dapat diketahui hasil dari grafik *probability normal plot* yang bisa membandingkan distribusi komulatif dari distribusi normal. Dan apabila model regresi terdistribusi normal, garis data akan mengikuti atau disekitar garis diagonal.



**Gambar 1: Uji Normalitas**
*Sumber Output SPSS v21*

Gambar tersebut menampilkan model berdistribusi normal, sebab titik- titik dapat dilihat menyebar serta mengikuti di area garis diagonal

**b. Uji Multikolonieritas**

Dengan uji multikolonieritas dapat diketahui bahwa model regresi ini terjadi korelasi atau tidak pada *independent variable.* Sebab model dalam regresi yang smpurna tidak akan terjadi adanya sebuah korelasi antar *independen variable.* Bila VIF < 10, serta Tolerance >0,1 (10%), model regresi dapat dikatakan tidak ada problem multikolonieritas..

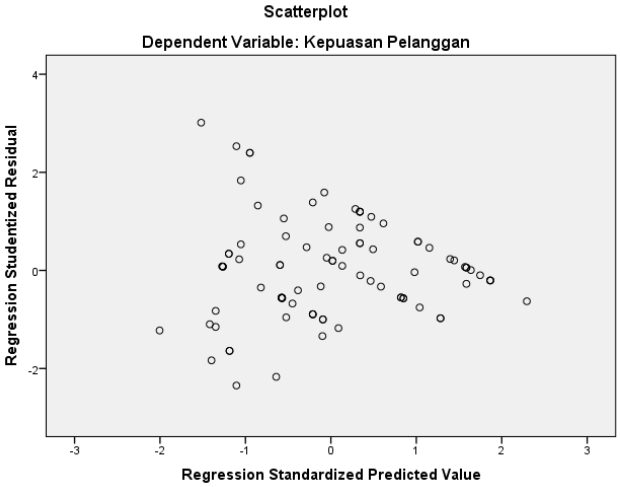
Tabel 7: Hasil Uji Multikolonieritas
Coefficients[a]

| Model | Collinearity Statistics | |
|---|---|---|
| | Tolerance | VIF |
| (Constant) | | |
| Kualitas Produk | ,923 | 1,083 |
| Harga | ,926 | 1,080 |
| Kualitas Pelayanan | ,937 | 1,067 |

Sumber : Output SPSS dari data primer diolah (2021)

Tabel tersebut menyatakan tidak terjadi multikolonieritas didalam regresi di antara variabel bebas. Sebab, kulitas produk sebesar 1,083, harga 1,080, sedangakn kualitas pelayanan 1,067. Karena nilai VIF < 10 serta Tolerance X1 0,923, X2 0,926, serta X3 0,937 > 0,10.

**c. Uji Heteroskedastisitas.**




**Gambar 2: *Grafik Scatterplots.***

Atas dasar grafik scatterplots menampilkan model yang ada di regresi ini tidak ada masalah heteroskedastisitas sebab, titik- titik atau data tidak ada membetuk pola khusus, serta menyebar dengan acak diatas ataupun di bawah 0 di sumbu Y.

**d. Uji Autokorelasi.**

**Tabel 8: Hasil Uji Autokorelasi**

Model Summary[b]

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | ,679[a] | ,460 | ,442 | 3,115 | 1,756 |

Sumber : *Output SPSS v 21*

Tabel 8 menampilkan nilai *DW Test* atau *Durbin Watson* 1,756 yang akan dibandingkan dnegan nilai signifikan 5%. Jumlah sampel (n) 90, variabel independen (k) = 3, maka tabel durbin watson mendapatkan batas atas (du) 1,726, sehingga 4 – du =4 – 1,756 = 2,274 yang menampilkan 1,756<1,756<2,274, perihal tersebut bisa dinyatakan persamaan dalam regresi tidak terdapat problem autokorelasi serta uji uji asumsi klasik dapat terpenuhi.

**6. Regresi Linier Berganda**

**Tabel 9: Hasil Regresi Linier Berganda**

| Model | | Unstandardized Coefficients | |
|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error |
| 1 | (Constant) | 2,589 | 3,876 |
| | Kualitas Produk | ,515 | ,079 |
| | Harga | ,195 | ,078 |
| | Kualitas Pelayanan | ,172 | ,086 |

Sumber : Output SPSS dari data Primer 2021

Persamaan regresi dapat disusun sebagai berikut yaitu berdasarkan tabel 9 :

Y = 2,589 + 0,515x1 + 0,195x2 + 0,172x3, yang dapat dimaksudkan sebagai berikut :

**a.** Nilai α 2,589 yang artinya seluruh variabel bebas yaitu kualitas produk, harga, serta kualitas pelayanan, memiliki keterkaitan yang positif dengan variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan.

**b.** Regresi X1 senilai 0,515 yang berarti jika kualitas produk megalami peningkatan 1 (satuan) secara positif , hal itu dapat menyebabkan kepuasan pelanggan meningkat sebesar 0,515 apabila variabel independen lainnya tetap.

**c.** Regresi X2 senilai 0,195 yang berarti jika harga mengalami peningkatan 1 (satuan) secara positif, hal itu dapat menyebabkan kepuasan pelanggan meningkat sebesar 0.195 apabila variabel independen lainnya tetap.

**d.** Regresi X3 senilai 0,172 yang berarti jika kualitas pelayanan mengalami peningkatan 1 (satuan) secara positif, hal itu dapat menyebabkan kepuasan pelanggan meningkat sebesar 0,172 apabila variabel independen lainnya tetap.

**7. Koefisien Determinasi ($R^2$)**

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary[b]

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | ,679[a] | ,460 | ,442 | 3,115 | 1,756 |

*Sumber : Output SPSS v21*

Pada tabel 10 bisa dilihat bahwa nilai *adjusted* $R^2$ 0,460, hal tersebut menunjukkan besarnya pengaruh kualitas produk, harga serta kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yaitu sebesar 46% yang artinya masih tersisa 54% telah dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak ikut dikaji dalam penelitian ini.

**8. Uji Hipotesis**

**a. Uji t (Uji Pasial)**

Tabel 11. Hasil Uji t
Coefficients[a]

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. | Collinearity Statistics | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std.Error | Beta | | | erance | VIF |
| 1 | (Constant) | 2,589 | 3,876 | | ,668 | ,506 | | |
| | Kualitas Produk | ,515 | ,079 | ,541 | 6,557 | ,000 | ,923 | 1,083 |
| | Harga | ,195 | ,078 | ,206 | 2,497 | ,014 | ,926 | 1,080 |
| | Kualitas Pelayanan | ,172 | ,086 | ,164 | 2,004 | ,048 | ,937 | 1,067 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan
Sumber : *Output SPSS v 21*

a) Variabel X1 mempunyai nilai $t_{hitung}$ 6,557 > $t_{tabel}$ 1.991, serta nilai signifikan 0,000<0,05, hal tersbut menunjukkan $H_0$ ditolak serta $H_1$ diterima, dan terbukti bahwa terdapat pengaruh antara X1 (kualitas produk) dengan Y(kepuasan pelanggan)
b) Variabel X2 mempunyai nilai $t_{hitung}$ 2,497 > $t_{tabel}$ 1,991, serta nilai signifikan 0,014<0,05, hal tersbut menunjukkan $H_0$ ditolak serta $H_2$ diterima, dan terbukti bahwa terdapat pengaruh antara X2 (harga) dengan Y(kepuasan pelanggan)
c) Variabel X3 mempunyai nilai $t_{hitung}$ 2,004 > $t_{tabel}$ 1,991, serta nilai signifikan 0,048<0,05, hal tersbut menunjukkan $H_0$ ditolak serta $H_3$ diterima, dan terbukti bahwa terdapat pengaruh antara X3 (kualitas pelayanan) dengan Y(kepuasan pelanggan)

**b. Uji F (Uji Simultan)**

Tabel 12. Hasil Uji F

ANOVA[a]

| Model | | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Regression | 711,943 | 3 | 237,314 | 24,460 | ,000[b] |
| | Residual | 834,380 | 86 | 9,702 | | |
| | Total | 1546,322 | 89 | | | |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Harga, Kualitas Produk
Sumber: *Output IBM SPSS versi 21*

Berdasarkan tabel 12 tersebut diperoleh hasil perhitungan uji F sebagai berikut, nilai $F_{hitung}$ sebesar 24,460 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 < 0,05 dan $F_{tabel}$ sebesar 2,710 artinya $F_{hitung}$

## KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang sudah dikemukakan sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan. Dari uji t atau parsial telah menunjukkan jika kualitas produk mempunyai pengaruh positif yang signifikan secara parsial pada kepuasan pelanggan Restoran Bu Eko. Harga mempunyai pengaruh positif yang signifikan secara parsial pada kepuasan pelanggan Restoran Bu Eko. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif yang signifikan secara parsiall pada kepuasan pelanggan Restoran Bu Eko Kediri. Berdasarkan hasil uji F, secara simultan menunjukkan kualitas produk, harga serta kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Restoran Bu Eko Kediri.

## DAFTAR RUJUKAN

[1] Alma, B. (2016) *Manajemen Pemasaran Dan Jasa*. Bandung: CV. Alfabeta.
[2] Kotler, P. and Amstrong, G. (2012) *Prinsip – Prinsip Pemasaran*. 13 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
[3] Kotler, P. and Keller, K. L. (2012) *Manajemen Pemasaran*. 12th edn. Jakarta: PT. Indeks.
[4] Kristiana, D. (2014) 'Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Rumah Makan "Lesehan 88" Madiun', *EQUILIBRIUM : Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Pembelajarannya*, 2(1). doi: 10.25273/equilibrium.v2i1.612.
[5] Lewis and Booms (2012) *Service, Quality & Satisfaction*. 3rd edn. Yogyakarta: Andi.
[6] Pane, D. N., Fikri, M. EL and Ritonga, H. M. (2018) 'PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN SIDEMPUAN MEDANitle No Title', *Jurnal Manajemen Tools*, 9(1), pp. 1–11. doi: 10.1017/CBO9781107415324.004.
[7] Widiyantoro, H. and Sumantri, B. A. (2017) 'pengaruh inovasi produk, kualitas produk, dan corporate social responsibility terhadap keputusan pembelian produk smartphone xiaomi di UN PGRI Kediri', pp. 8–14.
[8] Widjoyo, S. (2014) 'Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya', *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(1), pp. 1–9.