

# PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DEPOT MADIUN MASAKAN KHAS BU RUDY

Cynthia Violita Wijaya

Program Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Kristen Petra

Jl. Siwalankerto 121-131, Surabaya

*E-mail:* cynthiaviolitawijaya@gmail.com

**Abstrak** - Berkembangnya bisnis makanan yang semakin pesat di Indonesia menyebabkan persaingan yang meningkat. Sebagai salah satu gerai yang bergerak dibidang bisnis makanan, Depot Bu Rudy harus memiliki keunggulan dalam bersaing untuk tetap dapat bertahan dan memenangkan persaingan. Beberapa cara yang dapat digunakan untuk mencapai keunggulan tersebut adalah dengan menawarkan harga yang terjangkau, memberikan kualitas pelayanan yang baik serta menghasilkan produk-produk yang unggul sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh dari harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk serta mengetahui faktor mana yang berpengaruh dominan. Dalam pengumpulan data, peneliti menyebarkan 100 kuisisioner kepada konsumen dari Depot Bu Rudy. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Dari hasil penelitian ini menyatakan bahwa harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara signifikan maupun simultan terhadap kepuasan konsumen di Depot Bu Rudy.

**Kata Kunci** - Harga, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen

## I. PENDAHULUAN

Konsumsi bila dilihat dari persentase pengeluaran untuk konsumsi makanan mengalami peningkatan dari 49,46 persen pada tahun 2011 menjadi 51,08 persen pada tahun 2012. Peningkatan ini mengindikasikan adanya pergeseran pola pengeluaran atau konsumsi lebih mengutamakan pemenuhan kebutuhan makanan daripada bukan makanan (BPS,2012).

Adanya peningkatan konsumsi makanan yang terjadi menyebabkan pertumbuhan dalam industri makanan. Berdasarkan data yang dihimpun Kementerian Perindustrian (2015) menunjukkan bahwa pada triwulan I tahun 2015, pertumbuhan industri makanan dan minuman nasional mencapai 8,16% atau lebih tinggi dari pertumbuhan industri non migas sebesar 5,21%. Ketua Asosiasi Pengusaha Kafe dan Restoran Indonesia (Apkrindo) Jawa Timur, Tjahjono Haryono, mengungkapkan pembangunan infrastruktur turut mendorong meningkatnya jumlah restoran di Jawa Timur, terutama di Kota Surabaya. Khususnya di Kota Surabaya terdapat sekitar 500-600 restoran kelas menengah ke atas. Sementara secara keseluruhan baik kafe, restoran, ataupun depot di segmen menengah ke bawah tercatat ada 2.000 usaha kuliner di Surabaya. Jumlah itu menunjukkan bahwa bisnis kuliner sangat prospektif di Jawa Timur (<http://www.antarajatim.com>).

Maraknya usaha kuliner yang ada di Jawa Timur khususnya Surabaya membuat persaingan semakin ketat. Untuk dapat

bertahan ditengah persaingan yang ada, setiap usaha kuliner harus memiliki keunggulan. Seperti halnya, adanya kepuasan konsumen yang akan membuat usaha kuliner dapat terus bertahan. Schisffman dan Kanuk (2004) mengemukakan bahwa kepuasan konsumen merupakan perasaan seseorang terhadap kinerja dari suatu produk yang dirasakan dan diharapkannya. Kepuasan konsumen bergantung pada perkiraan kinerja produk dalam memberikan nilai relatif terhadap harapan pembeli (Sunarto, 2004). Jadi jika kinerja produk sesuai dengan harapan perasaan kinsmen atau bahkan melebihi harapannya maka dapat dikatakan puas. Selain itu, Bitner dan Zeithaml (2003) mengemukakan bahwa kepuasan adalah konsep yang jauh lebih luas dan dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu, harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk (Setiawan I.,2012)

Yang pertama yaitu harga. Menurut Laksana (2008) mengungkapkan bahwa harga merupakan jumlah uang yang diperlukan sebagai penukar dari produk dan jasa. Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2009), harga adalah nilai uang untuk menghasilkan pendapatan dan biaya. Selain itu, menurut Daryanto (2013) harga adalah jumlah uang yang ditagihkan untuk suatu produk atau sejumlah nilai yang dipertukarkan konsumen untuk manfaat memiliki atau menggunakan produk. Hal ini berarti bahwa harga merupakan sejumlah uang yang akan dikeluarkan oleh konsumen untuk mendapat barang atau jasa yang diinginkan. Konsumen akan sangat sensitif mengenai harga karena konsumen akan membandingkan harga dengan apa yang didapat.

Yang kedua yaitu kualitas pelayanan. Dimana ada istilah pembeli adalah raja, yang dalam hal ini berarti pembeli atau konsumen harus dilayani sama seperti raja. Pengertian pelayanan menurut Kotler (2003) yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Selain itu, menurut Lovelock (2002) didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menciptakan dan memberikan manfaat bagi konsumen pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dan tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima jasa tersebut. Dengan kata lain, pelayanan sebagai tindakan yang menciptakan manfaat dengan mewujudkan perubahan yang diinginkan konsumen sehingga pelayanan memberikan nilai tersendiri bagi konsumen.

Ketiga yaitu kualitas produk. Selain harga dan pelayanan, konsumen juga akan memperhatikan kualitas yang dimiliki oleh suatu produk. Kotler dan Keller (2009) berpendapat bahwa kualitas produk adalah karakteristik dan

fitur dari suatu produk yang bergantung pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan konsumen yang dinyatakan atau tersirat. Demikian juga menurut Kotler dan Amstrong (2012) kualitas produk merupakan kemampuan suatu produk dalam memenuhi fungsinya. Dapat disimpulkan bahwa produk yang semakin memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen akan semakin berkualitas.

Kota Surabaya merupakan kota dengan beragam usaha kuliner. Salah satu yang menjadi “*icon*” dari kota Surabaya yaitu Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy. Depot ini didirikan oleh IE Lanny Siswandi atau lebih dikenal dengan Bu Rudy. Beliau mengawali usahanya pada tahun 2000 dengan berjualan diatas mobil di Jalan Manyar Kertoarjo. Lalu, pindah untuk kontrak tempat di Jalan Dharmahusada No. 140 Surabaya yang saat ini menjadi pusat dan lima cabang lainnya di Raya Kupang Indah No. 31, Jalan Anjasmoro No. 45, Pasar Atom Tahap I Lt. 4 Food Court, Mall Pasar Atom Lt. 5 Blok H18, dan Pusat Grosir Surabaya Lt. 4 Food Court. Bahkan kini sudah melebarkan sayap hingga ke Jakarta (di kawasan Boulevard Raya Kelapa Gading Jakarta).

Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy menyediakan berbagai makanan khas Surabaya dan Madiun. Salah satu yang menjadi menu andalan dari Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy yaitu nasi udang dengan sambalnya yang pedas. Selain berjualan menu diatas, depot ini juga menjual berbagai macam oleh-oleh makanan lain dalam bentuk kue basah dan camilan. Ada beberapa oleh-oleh yang diproduksi sendiri oleh Bu Rudy, seperti sambal dalam botol, udang kering dan pisang goreng madu. Selebihnya, merupakan titipan dari berbagai macam produsen makanan di sekitar Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy.

Harga dapat mempengaruhi kepuasan konsumen (Gunawan,2012). Dimana harga berperan penting dalam menentukan keputusan konsumen untuk membeli barang atau jasa. Dalam hal ini Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy telah menetapkan harga sesuai dengan makanan yang disajikan. Berdasarkan wawancara singkat dengan 3 (tiga) konsumen dari Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy pada tanggal 1 September 2016 pukul 14.00 didapatkan 3 (tiga) konsumen tersebut merasa puas dengan harga makanan yang ada karena dirasa setimpal dengan apa yang didapat.

Selain harga, pelayanan juga dapat mempengaruhi konsumen. Dengan memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan yang diharapkan akan memberikan kepuasan kepada konsumen maka konsumen yang puas dan loyal tersebut akan melakukan *repeat buying* dan *word of mouth* yang akan menarik pembeli baru (Widjojo, 2010). Berdasarkan wawancara singkat dengan 3 (tiga) konsumen dari Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy pada tanggal 1 September 2016 pukul 14.15 didapatkan 2 dari mereka masih merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Salah satu narasumber mengatakan bahwa pelayanan kurang ramah terhadap konsumen. Seperti pelayan yang kurang tanggap dan meja-meja yang masih kotor dengan piring.

Kualitas dari sebuah makanan juga dapat mempengaruhi kepuasan konsumen (Setiawan I., 2013). Jika ditinjau berdasarkan rasa, penampilan, aroma dan porsi. Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy telah menyajikan makanan dengan rasa yang enak, penampilan yang menarik, aroma yang menggugah selera dan porsi yang sesuai. Hal ini sesuai dengan

wawancara singkat dengan 3 (tiga) konsumen dari Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy pada tanggal 1 September 2016 pukul 14.25 didapatkan ketiganya puas dengan kualitas makanan yang ada dari segi porsi, rasa dan penampilan. Itu semua karena Bu Rudy turun tangan langsung dalam mempersiapkan berbagai menu makanan yang ada. Beliau juga turut dalam belanja keperluan pokok dan memproduksi sambal dalam botol itu sendiri dirumah.

Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy pada saat jam makan pagi maupun siang atau bahkan diluar jam tersebut, sangat ramai dikunjungi konsumen yang akan makan ataupun membawa pulang makanan. Disaat keramaian terjadi, para konsumen seringkali terabaikan untuk dilayani dengan baik. Sebagai contoh, untuk memesan makanan membutuhkan waktu yang lama setelah konsumen diberi buku menu karena karyawan sibuk mengantar makanan kepada konsumen yang lain. Berdasarkan fenomena diatas, peneliti merancang penelitian pada Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy dengan memperhatikan harga, pelayanan dan kualitas produk agar konsumen merasa puas dan membuat Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy tetap konsisten pada keramaiannya.

## II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik (Sugiyono, 2005).

Populasi dari penelitian ini adalah konsumen yang pernah mengkonsumsi makanan di Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy dan teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel penelitian ini adalah *convenience sampling*. Teknik itu dipilih oleh peneliti jika peneliti telah mempunyai informasi tentang elemen yang memenuhi syarat untuk dijadikan sebagai sample. Jumlah sampel populasi sebanyak 97 responden dan dibulatkan menjadi 100 responden.

Menurut Sugiyono (2005), pengumpulan data adalah suatu metode atau cara yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan sumber data, yaitu kuisioner yakni sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden. Kuisioner dalam penelitian ini mengenai harga, kualitas layanan dan kualitas makanan yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Pengambilan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada konsumen di Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy dengan kriteria berusia 17 tahun ke atas dan pernah makan sedikitnya dua kali di Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy.

Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan skala likert.

Skala likert yang digunakan adalah skala 5 dengan kategori, yaitu:

Sangat Tidak Setuju	(STS)	: Skor 1
Tidak Setuju	(TS)	: Skor 2
Netral	(N)	: Skor 3
Setuju	(S)	: Skor 4
Sangat Setuju	(SS)	: Skor 5

Menurut Santoso (2002), analisis deskriptif merupakan suatu deskripsi atau penggambaran sekumpulan data secara visual dapat dilakukan dalam dua bagian yaitu dalam bentuk gambar atau grafik dan dalam bentuk tulisan. Menurut Nazir (1998), analisis deskriptif memiliki tujuan untuk

membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta.

Oleh karena menggunakan skala 5 *point*, maka akan ada lima interval kelas untuk mendeskripsikan nilai *mean* setiap variabel penelitian, di mana formulasi setiap kelas dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut (Durianto et al., 2001):

$$\begin{aligned} \text{Interval Kelas} &= \frac{\text{Skala Tertinggi} - \text{Skala Terendah}}{\text{Interval Kelas}} \quad (1) \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0,80 \end{aligned}$$

Besarnya interval kelas *mean* di atas, kemudian dibuat rentang skala, sehingga dapat diketahui di mana letak rata-rata penilaian responden terhadap setiap variabel penelitian yang dipertanyakan.

Contoh rentang skala *mean* tersebut ditunjukkan sebagai berikut:

- 1,00 - 1,80 = Sangat Tidak Setuju/Baik (STS) atau Sangat Tidak Puas (STP).
- > 1,80 - 2,60 = Tidak Setuju/Baik (TS), atau Tidak Puas (TP).
- > 2,60 - 3,40 = Cukup Setuju/Baik (SC), atau Cukup Puas (CP).
- > 3,40 - 4,20 = Setuju/Baik (S), atau Puas (P).
- > 4,20 - 5,00 = Sangat Setuju/Baik (SS), atau Sangat Puas (SP).

Uji validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan dan keahlian suatu instrumen yang berupa kuisioner (Arikunto, 2006). Suatu kuisioner dikatakan valid apabila memiliki validitas tinggi dan sebaliknya dapat dikatakan kurang valid apabila memiliki validitas rendah. Hal ini berarti bahwa uji validitas dapat menguji kuisioner yang digunakan dan untuk mengetahui apakah peneliti berhasil mendapatkan data yang relevan dan sesuai dengan tujuan penelitian dengan menggunakan alat ukur.

Menurut Umar (2002), definisi reliabilitas adalah istilah yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila alat ukur digunakan berulang kali. Uji reliabilitas menggunakan uji statistik Cronbach's Alpha, dimana suatu instrumen dikatakan reliabel jika Cronbach's Alpha ( $\alpha$ ) adalah diatas 0,6 (Setiawan, 2012).

Analisis regresi adalah studi mengenai ketergantungan variabel ketergantungan variabel dependent (terikat) dengan satu atau lebih variabel independent dengan tujuan untuk mengestimasi atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependent berdasarkan nilai variabel independent yang diketahui (Sugiyono, 2001).

Uji asumsi dalam penelitian ini meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas. Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah terdapat korelasi antar variabel independen (bebas) pada model regresi, dimana pada model regresi yang baik tentu tidak terdapat multikolinearitas atau tidak terdapat korelasi antar variabel independen. Jika variabel independen tidak saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini *orthogonal*. Sebaliknya, jika variabel independen (bebas) saling berkorelasi, maka variabel ini tidak *orthogonal*. Variabel *orthogonal* adalah

variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Metode yang dapat digunakan untuk mendeteksi adanya multikolinearitas yaitu dengan melihat besaran dari nilai *tolerance* dan nilai *variance inflation factor* (VIF). Untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah dengan nilai *tolerance* > 0,10 atau sama dengan nilai VIF < 10.

Tujuan dari uji normalitas yaitu untuk menguji apakah data yang didapat memiliki distribusi normal. Pengujian normalitas data dilakukan dengan melihat normal probability plot yang membandingkan distribusi normal dengan distribusi kumulatif. Distribusi normal akan membentuk garis diagonal, selanjutnya menggunakan *one sample* Kolmogorov-Smirnov (K-S). Jika diketahui probabilitas data melebihi tingkat signifikansi 0,05, maka data tersebut berdistribusi normal dan sebaliknya.

Uji normalitas digunakan untuk mendeteksi normalitas residual yang dihasilkan model regresi. Jika nilai signifikansi uji *kolmogorov smirnov* > 0,05 ( $\alpha=5\%$ ), maka residual model regresi berdistribusi normal (Ghozali, 2012). Uji multikolinearitas dilakukan untuk mendeteksi ada tidaknya korelasi yang kuat antara variabel bebas dalam model regresi (Ghozali, 2012). Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mendeteksi ada tidaknya ketidakhomogenan ragam antar residual (Ghozali, 2012). Menurut Ghozali (2012), uji autokolerasi bertujuan untuk mendeteksi ada tidaknya korelasi antar pengamatan.

### III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy merupakan salah satu gerai yang menyediakan berbagai makanan khas Surabaya dan Madiun. Depot ini didirikan oleh IE Lanny Siswandi atau lebih dikenal dengan Bu Rudy pada tahun. Beliau mengawali usahanya pada tahun 2000 dengan berjualan diatas mobil di Jalan Manyar Kertoarjo. Kini, Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy berpusat di Jalan Dharmahusada No. 140 Surabaya dan telah memiliki lima cabang lainnya di Raya Kupang Indah No. 31, Jalan Anjasmoro No. 45, Pasar Atom Tahap I Lt. 4 Food Court, Mall Pasar Atom Lt. 5 Blok H18, dan Pusat Grosir Surabaya Lt. 4 Food Court. Bahkan sudah melebarkan sayap hingga ke Jakarta (di kawasan Boulevard Raya Kelapa Gading Jakarta).

Subyek dalam penelitian ini yaitu konsumen dari Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy. dengan sampel yang digunakan sebanyak 100 orang. Gambaran umum subyek penelitian dilakukan dengan menguraikan karakteristik meliputi jenis kelamin, usia, pekerjaan, kunjungan ke Bu Rudy dan pengeluaran dalam sebulan. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1 Deskripsi Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
Laki-laki	44	44
Perempuan	56	56
Total	100	100

Pada tabel 1 menunjukkan bahwa mayoritas konsumen Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy memiliki jenis kelamin perempuan dengan jumlah 56 responden (56.0%), sedangkan jenis kelamin laki-laki sebesar 44 responden (44.0%).

Tabel 2 Deskripsi Usia Responden

Usia	Jumlah Responden	Persentase (%)
17 – 22 tahun	11	11
23 – 28 tahun	30	30
29 – 34 tahun	25	25
35 tahun keatas	34	34
Total	100	100

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa mayoritas konsumen Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy berusia 35 tahun keatas dengan jumlah sebanyak 34 orang (34.0%), yang berusia 23-28 tahun sebanyak 30 orang (30.0%), sedangkan yang berusia 29-34 tahun berjumlah 25 (25.0%) dan sisanya yang berusia 17-22 tahun sebanyak 11 orang (11.0%).

Tabel 3 Deskripsi Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Swasta	20	20
Wiraswasta	49	49
Pelajar/Mahasiswa	11	11
Lain-lain	20	20
Total	100	100

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa konsumen Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy mayoritas dengan pekerjaan sebagai wiraswasta jumlah sebanyak 49 orang (49.0%), sedangkan dengan pekerjaan sebagai swasta dan lain-lain berjumlah 20 orang (20%) dan sisanya adalah sebagai pelajar atau mahasiswa sebanyak 11 orang (11%).

Tabel 4 Deskripsi Kunjungan Responden

Jumlah Kunjungan	Jumlah Responden	Persentase (%)
2 kali	27	27
3 kali	41	41
4 kali	19	19
➤ 4 kali	13	13
Total	100	100

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa mayoritas konsumen berkunjung ke Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy sebanyak 3 (tiga) kali dalam 3 (tiga) bulan terakhir dengan jumlah 41 orang (41%), selain itu konsumen yang

berkunjung sebanyak 2 (dua) kali dalam 3 (tiga) bulan sejumlah 27 orang (27%) sedangkan yang berkunjung sebanyak 4 (empat) kali dalam 3 (tiga) bulan sejumlah 19 orang (19%) dan sisanya adalah konsumen yang berkunjung lebih dari 4 (empat) kali dalam 3 (tiga) bulan terakhir yaitu 13 orang (13%).

Tabel 5 Deskripsi Pengeluaran Responden

Pengeluaran	Jumlah Responden	Persentase (%)
➤ 1 juta	1	1
1-3 juta	20	20
3-5 juta	47	47
➤ 5 juta	32	32
Total	100	100

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui bahwa pengeluaran konsumen Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy mayoritas dengan pengeluaran sebesar Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000 sebesar 47 orang (47%), dan yang memiliki pengeluaran diatas Rp. 5.000.000 berjumlah 32 orang (32%), sedangkan yang memiliki pengeluaran Rp. 1.000.000-Rp. 3.000.000 sebanyak 20 orang (20%) sisanya ada 1 (satu) konsumen yang memiliki pengeluaran dibawah Rp. 1.000.000.

Tabel 6 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga

No	Dimensi	Indikator	Mean	Std. Dev	Ket
1	<i>Objective Monetary Price</i>	Harga makanan sesuai dengan kualitas yang ada	4.02	0.55	Setuju
		Harga yang cukup terjangkau	3.82	0.52	Setuju
2	<i>Perceived Price</i>	Harga yang ditawarkan setimpal dengan apa yang didapat ( <i>worth it</i> )	4.21	0.71	Setuju
Mean Keseluruhan Variabel Harga ( $X_1$ )			4.017	0.59333	Setuju

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa mayoritas dari 100 responden memberikan penilaian setuju terhadap dimensi “*perceived price*” yang memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu sebesar 4.21, sedangkan yang memiliki nilai mean terendah yaitu sebesar 3.82, adalah pada dimensi “*objective price*” dengan indikator harga yang cukup terjangkau. Secara

keseluruhan variabel harga mendapat nilai rata-rata dari responden sebesar 4.0167, yang berarti responden memberikan penilaian setuju dalam skala 3,40 - < 4,20. Dengan kata lain, rata-rata konsumen Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy merasa setuju dengan harga yang ditetapkan.

Tabel 7 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan

No	Dimensi	Indikator	Mean	Std. Dev	Ket
1	Keandalan	Karyawan menguasai pengetahuan menu makanan yang ada	3.85	0.48	Setuju
		Karyawan berbicara dengan sopan kepada konsumen	4.23	0.49	Sangat Setuju
2	Daya Tanggap	Pelayanan yang diberikan karyawan sigap dan tanggap	3.73	0.56	Setuju
		Karyawan bersedia menjawab pertanyaan konsumen	4.02	0.47	Setuju
3	Kepastian	Menu yang dihidangkan sesuai dengan menu yang dipesan konsumen	4.42	0.57	Sangat Setuju
		Waktu yang diperlukan dalam membuat pesanan cepat	4.12	0.62	Setuju
4	Kepedulian	Karyawan bersedia membantu konsumen saat sedang sibuk	3.5	0.62	Setuju
		Karyawan ramah dalam melayani konsumen	3.82	0.56	Setuju
5	Bukti Fisik	Kemudahan tempat parkir yang dimiliki	4.18	0.54	Setuju
		Karyawan menggunakan seragam dengan rapi	4.04	0.44	Setuju
		Meja dan kursi tertata dengan rapi	3.73	0.51	Setuju
Mean Keseluruhan Variabel Kualitas Produk (X2)			3.9673	0.53273	Setuju

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa mayoritas dari 100 responden memberikan penilaian sangat setuju terhadap dimensi kepastian yang memiliki nilai rata-rata tertinggi sebesar 4.27, sedangkan yang memiliki nilai mean terendah yaitu sebesar 3.66, adalah pada dimensi kepedulian. Secara keseluruhan variabel kualitas pelayanan mendapat nilai rata-rata dari responden sebesar 3.9673, yang berarti responden memberikan penilaian setuju dalam skala 3,40 - < 4,20. Dengan kata lain, rata-rata konsumen Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy merasa setuju dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

Tabel 8 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk

No	Dimensi	Indikator	Mean	Std. Dev	Ket
1	Warna	Kombinasi warna yang menarik dari makanan	3.89	0.58	Setuju
2	Penampilan	Makanan memiliki penampilan yang menarik	4.04	0.66	Setuju

Berdasarkan tabel 4.8 menunjukkan bahwa mayoritas 100 responden memberikan penilaian sangat puas terhadap dimensi rasa dimana yang memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu sebesar 4.45, sedangkan yang memiliki nilai mean terendah yaitu sebesar 3.82, adalah pada dimensi porsi. Secara keseluruhan variabel kualitas produk mendapat nilai rata-rata dari responden sebesar 4.1186, yang berarti responden memberikan penilaian setuju dalam skala 3,40 - < 4,20. Dengan kata lain, rata-rata konsumen Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy merasa setuju dengan kualitas produk yang ada.

Tabel 9 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen

No	Dimensi	Indikator	Mean	Std. Dev	Ket
1	Overall Satisfaction	Kepuasan konsumen secara keseluruhan atas harga	4.02	0.53	Puas
		Kepuasan konsumen secara keseluruhan atas kualitas pelayanan	3.92	0.42	Puas
		Kepuasan konsumen secara keseluruhan atas kualitas produk	4.26	0.52	Sangat Puas
Mean Keseluruhan Variabel Kepuasan Konsumen (Y)			4.0667	0.49	Puas

Berdasarkan tabel 4.9 menunjukkan bahwa mayoritas dari 100 responden memberikan penilaian sangat puas terhadap kualitas produk dengan nilai rata-rata tertinggi yaitu sebesar 4.26, sedangkan yang memiliki nilai mean terendah yaitu sebesar 3.92, adalah pada kualitas pelayanan. Secara

keseluruhan variabel kepuasan konsumen mendapat nilai rata-rata dari responden sebesar 4.0667, yang berarti responden memberikan penilaian puas dalam skala 3,40 - < 4,20.

Tabel 10 Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	Corrected Item	r	Keterangan
Harga(X1)	X1.1	0.706	0.196	Valid
	X1.2	0.788	0.196	Valid
	X1.3	0.846	0.196	Valid
Kualitas Pelayanan (X2)	X2.1	0.491	0.196	Valid
	X2.2	0.516	0.196	Valid
	X2.3	0.719	0.196	Valid
	X2.4	0.455	0.196	Valid
	X2.5	0.547	0.196	Valid
	X2.6	0.657	0.196	Valid
	X2.7	0.618	0.196	Valid
	X2.8	0.596	0.196	Valid
	X2.9	0.65	0.196	Valid
	X2.10	0.355	0.196	Valid
Kualitas Produk (X2)	X2.11	0.531	0.196	Valid
	X3.1	0.674	0.196	Valid
	X3.2	0.681	0.196	Valid
	X3.3	0.628	0.196	Valid
	X3.4	0.601	0.196	Valid
	X3.5	0.617	0.196	Valid
	X3.6	0.586	0.196	Valid
Kepuasan Konsumen (Y)	X3.7	0.665	0.196	Valid
	Y1	0.832	0.196	Valid
	Y2	0.665	0.196	Valid
	Y3	0.742	0.196	Valid

Tabel 10 diketahui bahwa hasil pengujian validitas terhadap indikator dari semua variabel bebas maupun variabel terikat . Uji validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan dan keahlian suatu instrumen yang berupa kuisioner (Arikunto, 2006). Suatu kuisioner dikatakan valid apabila memiliki validitas tinggi dan sebaliknya dapat dikatakan kurang valid apabila memiliki validitas rendah. Hasil pengujian validitas menunjukkan nilai r lebih besar 0.196 sehingga dinyatakan bahwa semua variabel penelitian baik

bebas maupun terikat telah valid dan memenuhi syarat penelitian.

Tabel 11 Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Kesimpulan
Harga (X <sub>1</sub> )	0.673	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> )	0.785	Reliabel
Kualitas Produk (X <sub>3</sub> )	0.748	Reliabel
Kinerja Karyawan (Y)	0.608	Reliabel

Tabel 11 diatas menunjukkan bahwa hasil pengujian reliabilitas dengan indikator variabel harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk menunjukkan reliabel, karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6. Oleh karena itu semua variabel reliabel dan dapat digunakan untuk proses selanjutnya.

Tabel 12 Uji Multikolinieritas

Variabel	VIF
Harga (X <sub>1</sub> )	1.208
Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> )	1.261
Kualitas Produk (X <sub>3</sub> )	1.203

Dari pengujian asumsi klasik, ketiga variabel tersebut menunjukkan nilai VIF yang lebih kecil dari 10, sehingga dapat dikatakan bahwa tidak terdapat multikolinieritas diantara ketiga variabel.

Tabel 13 Uji Normalitas

	Unstandardized Residual
Kolmogorov-Smirnov Z	0.066
Asymp. Sig. (2-tailed)	0.2

Karena nilai signifikansi (0.200) lebih dari  $\alpha$  (0,05) maka disimpulkan bahwa residual berdistribusi normal. Maka asumsi normalitas terpenuhi.

Tabel 14 Analisa Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Sig	Beta
Constant	0.189	0.581	
Harga (X <sub>1</sub> )	0.429	0	0.533
Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> )	0.256	0.003	0.216
Kualitas Produk (X <sub>3</sub> )	0.277	0	0.278

Harga mempunyai nilai sebesar 0.429 yang berarti apabila variabel harga naik satu satuan akan menambah kepuasan konsumen sebesar 0.429 satuan. Selain itu, kualitas pelayanan mempunyai nilai sebesar 0.256 artinya apabila variabel kualitas

pelayanan naik satu satuan akan menambah kepuasan konsumen sebesar 0.256 satuan dan kualitas produk memiliki nilai sebesar 0.277 yang dapat diartikan apabila variabel kualitas produk naik satu satuan maka akan menambah kepuasan konsumen sebesar 0.277 satuan pula.

Dapat disimpulkan dari ketiga variabel diatas bahwa variabel yang paling dominan adalah harga. Dimana pada tabel *Standardized Coefficients* menunjukkan pengaruh sebesar 0.533.

Tabel 15 Uji F

Model	Df	F	Sig.
Regression	3	54.106	0
Residual	96		
Total	99		

Berdasarkan Tabel 14 besarnya nilai signifikansi adalah 0,000 atau < 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang artinya variabel bebas harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen, artinya bahwa harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk memberikan pengaruh secara bersamaan terhadap kepuasan konsumen pada Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy.

Tabel 16 Uji t

Model Anova	B	t <sub>Sig.</sub>
Harga ( $X_1$ )	0.429	0
Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )	0.256	0.003
Kualitas Produk ( $X_{-3}$ )	0.277	0

Pada tabel 16 besarnya nilai signifikansi variabel bebas < 0.05. sehingga dapat dikatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang artinya variabel bebas harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen, yang berarti adanya pengaruh yang cukup besar dari harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy.

Pengaruh harga ( $X_1$ ) terhadap kepuasan konsumen (Y) menunjukkan arah positif, artinya harga menentukan kepuasan konsumen. Dalam hal ini harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin terjangkau dan sesuai harapan konsumen maka kepuasan konsumen akan meningkat. Harga merupakan salah satu elemen yang vital dalam usaha memuaskan konsumen (Setiawan I, 2012)

Hasil dalam penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Gunawan (2012) yang menyatakan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Setiawan I (2012) yang menyatakan bahwa *price* atau harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Pengaruh kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan konsumen (Y) menunjukkan arah positif, artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan konsumen

akan meningkat. Dalam hal ini kualitas pelayanan yang dimiliki Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin ditingkatkannya kualitas pelayanan maka semakin meningkat pula kepuasan konsumen.

Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan berdampak pada peningkatan kepuasan konsumen. Oleh karena itu, diperlu dilakukan pelatihan serta evaluasi kepada setiap karyawan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap konsumen yang datang.

Hasil dalam penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Gunawan (2012) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Setiawan I (2012) yang menyatakan bahwa *service quality* atau kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Pengaruh kualitas produk ( $X_3$ ) terhadap kepuasan konsumen (Y) menunjukkan arah positif, artinya semakin baik kualitas produk yang diberikan maka kepuasan konsumen akan meningkat. Dalam hal ini kualitas produk atau kualitas makanan yang dimiliki Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin ditingkatkannya kualitas produk atau kualitas makanan maka semakin meningkat pula kepuasan konsumen.

Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas produk berdampak pada peningkatan kepuasan konsumen. Untuk itu perlu dilakukannya penetapan standar dalam kualitas produk dan dilakukan evaluasi secara berkala apakah kualitas produk yang diberikan telah sesuai dengan standar dan harapan konsumen.

Hasil dalam penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Gunawan (2012) yang menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Setiawan I (2012) yang menyatakan bahwa *product quality* atau kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

#### IV. KESIMPULAN DAN SARAN

##### Kesimpulan

Kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Harga memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy. Oleh karena itu, apabila harga semakin terjangkau dan sesuai harapan konsumen, maka kepuasan konsumen akan mengalami peningkatan.
2. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy. Hal ini berarti jika kualitas pelayanan di Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy ditingkatkan, maka kepuasan konsumen juga akan meningkat.
3. Kualitas produk memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy. Hal ini berarti jika kualitas produk di Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy ditingkatkan, maka kepuasan konsumen juga akan meningkat.

4. Harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy.
5. Harga mempunyai pengaruh yang paling dominan.

### Saran

Adapun saran yang penulis berikan bagi perusahaan adalah:

1. Harga memiliki pengaruh yang tinggi terhadap kepuasan konsumen. Oleh karena itu, Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy harus bisa mempertahankan kestabilan harga terutama pada saat-saat tertentu dimana harga bahan makanan meningkat tajam. Seperti harga cabe mentah yang melonjak dengan drastis selama musim penghujan tiba.
2. Dari hasil data kuisioner yang diperoleh, dijumpai bahwa ketidakpuasan kualitas produk ada pada porsi makanan. Oleh karena itu, ada baiknya Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy menyediakan porsi normal dan porsi jumbo, yang mana ukuran porsi jumbo satu setengah lebih banyak dari porsi normal.
3. Kualitas pelayanan berkaitan dengan kecepatan dan ketepatan pramusaji dalam melayani para konsumen. Alangkah baiknya, para pramusaji dibagi berdasarkan lokasi meja dan ruangan. Jadi setiap pramusaji memiliki area kerja dan tanggung jawab tertentu.

### DAFTAR PUSTAKA

- Antara Jatim. (2014). Pembangunan Infrastruktur Tingkatan Jumlah Restoran Jatim. Retrieved 2014, from <http://www.antarajatim.com/lihat/berita/141686/pembangunan-infrastruktur-tingkatan-jumlah-restoran-di-jatim>
- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- BPS. (2012). *Pengeluaran untuk konsumsipenduduk Indonesia*, Retrieved, March 20, 2012, from <http://publikasi.bps.go.id/files/softcopy/pusat/Pengeluaran%20untuk%20Konsumsu%20Penduduk%20Indonesia%20per%20Provinsi,%20Maret%202012.pdf>
- Daryanto. (2013). *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Cetakan II. Januari 2013. Bandung: PT. Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.
- Gunawan, Alvin. (2012). Pengaruh kualitas produk, kualitas jasa, dan harga terhadap kepuasan konsumen di Moi Garden Restaurant Surabaya. Retrieved 2012, from [http://incuvl.petra.ac.id/catalog/ft\\_detail.php?knokat=24837](http://incuvl.petra.ac.id/catalog/ft_detail.php?knokat=24837)
- Kotler, Philip. (2003). *Manajemen Pemasaran*. 11<sup>th</sup> Edition. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia
- Kotler, Philip, dan Gary Armstrong. (2012). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Laksana, Fajar. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Lovelock, Christopher and Lauren Wright. (2002). *Principle of Service Marketing and Management (2<sup>nd</sup>ed)*. New Jersey: Pearson Education International Inc
- Nazir, M. (1998) *Metode Penelitian*. Cetakan Ketiga. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Santoso, S. (2002) *SPSS Statistik Parameterik*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Schiffman & Kanuk. (2004) *Perilaku Konsumen (Edisi:7)*. Jakarta: Prentice Hall
- Setiawan, Irwan. (2013) *Analisa Pengaruh Service Quality, Food Quality dan Price Terhadap Kepuasan Pelanggan KEDai Sabindo Gayungsari Surabaya*. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, vol. 1, no. 2
- Setiawan, Margaretha F., Japarianto, E. (2012) *Analisa Pengaruh Food Quality dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Roti Kecil Toko Roti Ganep's di Kota Solo*. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, vol.1 no.1
- Sugiyono. (2001) *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sunarto. (2007) *Manajemen Ritel*. Yogyakarta: Penerbit Amus.
- Umar, H. (2002) *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen: Catatan Kedua*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Widjojo, V. (2010) *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan D' Waroeng*. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Retrieved 2010, from [http://dewey.petra.ac.id/katalog/ft\\_detail.php?knokat=18352](http://dewey.petra.ac.id/katalog/ft_detail.php?knokat=18352)