

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO ISTANA BUAH KEDIRI**

Siska Larasati Seventina Basoni¹, Bambang Suwarsono², Brahma Wahyu Kurniawan³
Universitas Islam Kediri

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang Harga, Kualitas Pelayanan dan Kelengkapam Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Istana Buah Kediri, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hasil pengaruh dari harga, kualitas pelayanan dan kelengkapan produk terhadap kepuasan konsumen pada Toko Istana Buah Kediri. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan Teknik *Purposive Sampling*. Jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 80 orang. Pengolahan data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinan (R^2). Ada pengaruh parsial antara Harga terhadap Kepuasan Konsumen hasil uji t didapatkan nilai signifikan $0,035 < 0,05$. Ada pengaruh parsial antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen hasil uji t didapatkan nilai signifikasi $0,005 < 0,05$. Ada pengaruh parsial antara Kelengkapan Produk terhadap Kepuasan Konsumen hasil uji t didapatkan nilai signifikasi $0,025 < 0,05$. Ada pengaruh simultan Fasilitas, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan hasil uji F nilai signifikasi $0,000 < 0,05$.

ARTICLE INFO

Article history:

Received September 2023

Revised September 2023

Accepted September 2023

Available online September 2023

Kata Kunci : Harga, kualitas pelayanan, kelengkapan produk kepuasan konsumen

Keywords: Price, service quality, product completeness, customer satisfaction



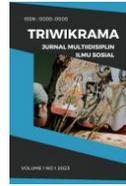
This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Triwikrama

ABSTRACT

This study discusses price, service quality and product completeness on consumer satisfaction at the Istana Buah Kediri store. This study aims to determine the effect of price, service quality and product completeness on customer satisfaction at the Istana Buah Kediri store. The method used in this research is quantitative method. Data collection techniques in this study used primary data and secondary data. Sampling in this study using Purposive Sampling Technique. The number of samples in this study amounted to 80 people. Data processing uses validity test, reliability test, classic assumption test, multiple linear regression, t test, F test, and the coefficient of determination (R^2). There is a partial effect between price on consumer satisfaction t test results obtained a significant value of $0.035 < 0.05$. There is a partial effect between Service Quality on Consumer Satisfaction. The t-test results obtained a significance value of $0.005 < 0.05$. There is a partial effect between Product Completeness on Consumer Satisfaction t test results obtained a significance value of $0.025 < 0.05$. There is a simultaneous effect of Facilities, Price and Location on Customer Satisfaction with the F test results, a significance value of $0.000 < 0.05$.

Keywords: Price, service quality, product completeness, customer satisfaction

Siskalrst07@gmail.com, bambangsuwarsono002@gmail.com, brahmawahyu@gmail.com



PENDAHULUAN

Perkembangan ekonomi Indonesia saat ini berkembang dengan ketat dan pesat seiring berkembangnya zaman. Perkembangan ekonomi dapat dilihat dengan semakin berkembangnya usaha dalam bidang industri, bisnis, jasa dan dagang yang berperan signifikan terhadap laju perekonomian Indonesia. Dengan adanya perkembangan ekonomi yang signifikan, maka mampu memberikan perubahan - perubahan yang berarti bagi masyarakat. Salah satu perubahan yang dapat kita lihat yaitu dengan semakin banyaknya usaha-usaha yang berada di daerah perkotaan maupun pedesaan. Seperti contoh usaha toko buah, dahulu kita hanya bisa membeli buah di supermarket besar dan di pasar, akan tetapi sekarang kita mudah menjumpai banyak toko buah dipinggir jalan.

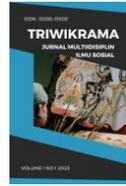
Toko Istana Buah adalah toko yang menyediakan berbagai macam buah segar baik buah import maupun buah lokal. Toko Istana Buah sudah beroperasi sejak bulan Agustus tahun 2012 hingga saat ini dan menjadi satu – satunya toko buah yang paling lama berdiri di Kecamatan Kandat Kabupaten Kediri. Namun dengan seiring berjalannya waktu, semakin banyak bermunculan usaha toko buah yang menyediakan berbagai macam buah serupa yang memicu terjadinya persaingan dalam mendapatkan konsumen.

Agar dapat bertahan di era persaingan bisnis yang semakin pesat dan ketat, maka Toko Istana Buah harus meningkatkan kinerja perusahaan agar konsumen merasa puas. Ketika konsumen merasa puas maka konsumen akan melakukan pembelian ulang dan bisa jadi pelanggan dalam jangka waktu lama. Kepuasan konsumen menurut Umar (dalam Zulkarnaen & Amin, 2018), merupakan tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan dengan harapannya. Kepuasan konsumen merupakan faktor yang penting untuk diperhatikan, hal ini dikarenakan ketertarikan yang dirasakan oleh seseorang kepada suatu produk didasari oleh pilihan-pilihan strategi pemasaran dari pelaku usaha. Kepuasan konsumen dalam membeli produk diindikasikan berasal dari faktor harga, kualitas pelayanan dan kelengkapan produk.

Setiap pengusaha ritel mempunyai kebijakan masing-masing untuk mempresentase harga yang diambil pada setiap produk atau barang yang dijual. Menurut Saladin (dalam Runtunuwu et al., 2014) menjelaskan bahwa harga adalah sejumlah uang sebagai alat ukur untuk memperoleh produk atau jasa atau dapat juga dikatakan penentuan penentuan nilai suatu produk dibenak konsumen. Peranan harga yang ditawarkan terhadap konsumen sangat penting karena konsumen akan merasa puas jika membeli barang dengan harga yang terjangkau dan sesuai dengan kualitasnya. Harga yang terlalu mahal akan menjadi penyebab konsumen merasa kurang puas. Hal ini diperkuat oleh hasil penelitian Eko Putra, (2014), bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Namun hasil tidak sependapat dengan hasil penelitian Laura Dhea Dora (2019) bahwa harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Faktor kualitas pelayanan juga nampaknya berdampak pada kepuasan konsumen. Jika kualitas pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan konsumen maka konsumen akan merasa puas. Dan juga sebaliknya, jika kualitas pelayanan yang diterima konsumen tidak sesuai dengan harapan konsumen maka konsumen akan merasa kurang puas. Pada dasarnya pengertian kualitas pelayanan dalam teori menurut Suryana (dalam Nurul Octaviana, 2022) merupakan strategi dan tujuan yang dilakukan perusahaan, yang kemudian secara integral dijadikan budaya dalam perusahaan, seorang konsumen akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

Dari teori tersebut dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan sangat menentukan kepuasan konsumen dalam pembelian produk, karena semakin baik kualitas pelayanan yang ada maka semakin besar pula minat dan daya tarik konsumen dalam berbelanja. Jika kualitas pelayanan



sudah berjalan dengan baik dan mampu memenuhi kebutuhan para konsumennya, maka dapat dinyatakan sebagai keberhasilan dalam membantu perusahaan untuk membentuk strategi pemasaran dan kepuasan konsumen. Hal ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Laura Dhea Dora (2019) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Faktor harga dan kualitas pelayanan, faktor kelengkapan produk juga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kelengkapan produk dapat dilihat dari ketika konsumen berbelanja dan produk yang diinginkan tidak tersedia maka konsumen akan merasa kurang puas dan kecewa. Dan bisa saja konsumen akan memilih berpindah mencari lokasi yang lebih beragam produk. Kelengkapan produk menurut Ma'ruf (dalam Herlina, 2018), adalah kegiatan pengadaan barang –barang yang sesuai dengan bisnis yang dijalani toko (produk berbasis makanan, pakaian, barang kebutuhan rumah, produk umum dan lain-lain untuk disediakan stock dalam toko pada jumlah, waktu, dan harga yang sesuai untuk mencapai sasaran toko atau perusahaan ritel.

Untuk menarik kepuasan konsumen maka toko harus menyediakan stock yang cukup beragam agar konsumen merasa puas, kelengkapan produk yang beragam yaitu meliputi keragaman produk yang dijual, variasi produk yang dijual dan ketersediaan produk yang dijual. Raharjani (dalam Tri Widodo, 2016) berpendapat bahwa konsumen cenderung memilih tempat yang menawarkan produk yang bervariasi dan lengkap menyangkut kedalaman, luas dan kualitas keragaman barang yang diperjual. Hal ini diperkuat oleh hasil penelitian yang dilakukan Sulistyono Anjarwan, (2018) bahwa kelengkapan produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan observasi yang sudah peneliti lakukan pada toko Istana Buah dengan melakukan pengamatan dan wawancara terkait permasalahan harga, kualitas pelayanan dan kelengkapan produk di lokasi tersebut. Adanya beberapa masalah seperti tidak kesesuaian harga dengan kualitas produk yang dijual, peneliti menemukan ada beberapa produk yang sudah lama namun harganya tetap seperti produk yang baru. Selain itu kualitas pelayanan pada toko Istana Buah juga kurang memuaskan konsumen, banyak konsumen yang kebingungan ketika memilih produk tetapi karyawan kurang sigap membantu dan kurang ramah terhadap konsumen. Tidak hanya kualitas pelayanan yang kurang, akan tetapi kelengkapan produk juga kurang maksimal. Kelengkapan produk di toko Istana Buah cenderung kurang karena masih sering ada beberapa buah yang kosong atau tidak ada stock.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang sudah diuraikan di atas, maka penulis mengambil judul : “PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN dan KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO ISTANA BUAH KEDIRI”

TINJAUAN PUSTAKA

Harga

Indrasari (2019:36), menerangkan harga adalah nilai suatu barang atau jasa yang diukur dengan jumlah uang yang dikeluarkan oleh konsumen untuk mendapatkan sejumlah kombinasi barang dan jasa sekaligus pelayanannya.

Kualitas Pelayanan

Menurut Hermawan (dalam Ibrahim & Thawil, 2019), menyatakan kualitas pelayanan merupakan rangkain bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang dapat memberikan kemampuan dalam memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen.

Kelengkapan Produk



Menurut Philip Kotler (dalam Lianardi & Chandra, 2019), kelengkapan produk adalah tersedianya semua jenis produk yang ditawarkan untuk dimiliki, dipakai, atau dikonsumsi oleh konsumen yang dihasilkan oleh suatu perusahaan. Produk dibeli konsumen karena dapat memenuhi kebutuhan tertentu atau memberi manfaat tertentu.

Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler dan Keller (dalam Dora, 2019), kepuasan adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara apa yang diharapkannya atas sebuah produk atau jasa dengan hasil yang diperolehnya.

HUBUNGAN ANTAR VARIABEL

Hubungan Antara Harga Terhadap Kepuasan Konsumen

Adanya pengaruh yang kuat dan signifikan antara harga dengan kepuasan konsumen pada Toko Istana Buah Kediri, menunjukkan bahwa harga yang diberikan perusahaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Toko Istana Buah Kediri harus lebih memperhatikan lagi harga dari setiap produk buah yang dijual memiliki harga yang sesuai dengan standar kualitas produk yang didapatkan oleh konsumen, sehingga konsumen merasa puas saat melakukan pembelian. Jadi dalam hal ini apabila harga dari setiap produk yang ditawarkan terjangkau serta kualitas dari setiap produk yang ditawarkan sudah sesuai dengan harga yang diberikan, maka akan meningkatkan kepuasan konsumen saat berbelanja pada Toko Istana Buah Kediri.

Hasil ini sejalan dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Eko Putra (2014), yang berjudul “Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Citra Swalayan Dengan Variabel Intervening *Service Quality*” dengan hasil harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Citra Swalayan.

H₁ : Diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan antara harga terhadap kepuasan konsumen pada Toko Istana Buah Kediri.

Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Adanya pengaruh yang kuat dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen menunjukkan bahwa pelayanan harus diberikan semaksimal mungkin kepada konsumen dengan bersikap ramah, sopan, serta mengajak berbicara atau membantu konsumen saat melakukan pembelian merupakan poin penting untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen saat berbelanja pada Toko Istana Buah Kediri. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh Toko Istana Buah Kediri kepada konsumen maka dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Hasil penelitian ini di dukung oleh penelitian sebelumnya yang dikemukakan oleh Brigitte Tombeng *et al* (2019), yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Raja Oci Manado” dengan hasil adanya pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Raja Oci Manado.

H₂ : Diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Istana Buah Kediri.

Hubungan Antara Kelengkapan Produk Terhadap Kepuasan Konsumen

Adanya pengaruh yang kuat dan signifikan antara kelengkapan produk dengan kepuasan konsumen menunjukkan bahwa kelengkapan produk yang dipasarkan oleh Toko Istana Kediri harus lebih memperhatikan lagi apabila ada salah satu produk yang sudah habis terjual, Toko Istana Buah Kediri harus segera sigap untuk menyediakan stock buah yang sudah habis terjual sehingga pada saat konsumen ingin membeli produk yang dibutuhkan

produk tetap tersedia. Tersediannya semua produk yang dipasarkan oleh Toko Istana Buah Kediri akan meningkatkan kepuasan konsumen saat berbelanja produk yang diinginkan oleh setiap konsumen.

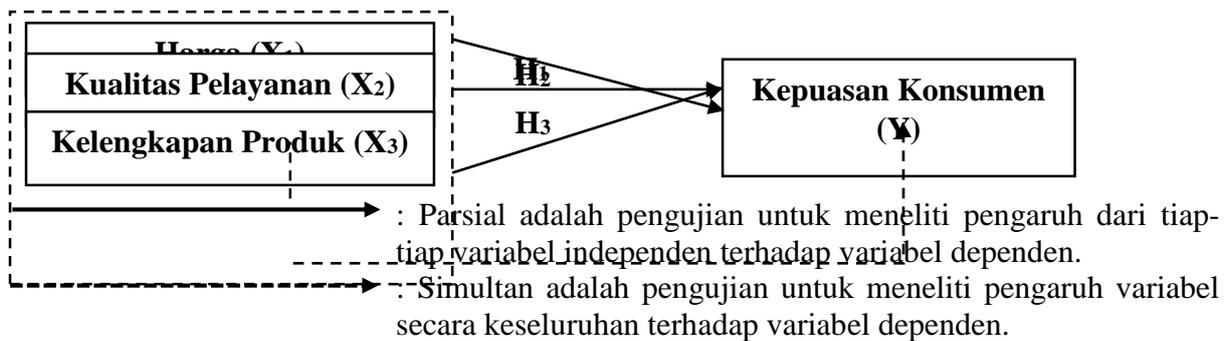
Hasil penelitian ini relevan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sulistyono Anjarwan (2018) yang berjudul, “Pengaruh Kelengkapan Produk, Persepsi Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toserba DM Baru 1 Pleret Bantul Yogyakarta” dengan hasil kelengkapan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Toserba DM Baru 1 Pleret Bantul Yogyakarta.

H₃ : Diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kelengkapan produk terhadap kepuasan konsumen pada Toko Istana Buah Kediri.

Model Penelitian

Berdasarkan kajian pustaka serta penelitian terdahulu, maka kerangka teoritik yang dikembangkan dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut :

Gambar 2. 1
Kerangka Teoritik



METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Metode penelitian dapat diartikan sebagai cara untuk mendapatkan data untuk mendapatkan tujuan tertentu. Dalam Penelitian ini menggunakan penelitian dengan analisis kuantitatif. Menurut Sugiyono (2020:16) pengertian metode kuantitatif merupakan metode penelitian yang pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

Populasi dan Sampel

Pada penelitian ini populasinya adalah konsumen di Toko Istana Buah Kediri sebanyak 3000 yang mana ini merupakan hasil observasi pada bulan November 2022-Januari 2023. Sedangkan jumlah sampel dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel sebanyak 80 responden dengan menggunakan rumus Maholtra (dalam Untari, 2018) ukuran sampel yang diambil dapat ditentukan dengan cara mengalikan jumlah indikator dengan 5, atau 5x jumlah indikator.

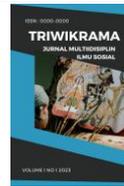
Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t, uji F dan uji koefisien determinan (R²).

HASIL PENELITIAN

Gambaran Umum Perusahaan

Toko Istana Buah Kediri merupakan sebuah usaha yang bergerak dibidang buah-buahan. Toko Istana Buah Kediri sendiri didirikan pada tahun 2012 oleh pemilik usaha yang bernama Bapak Ahmad. Awal mula dirintisnya usaha di bidang buah-buahan, bapak ahmad memulai



usahanya dengan membuka toko kecil-kecilan di depan rumah dengan menjual beberapa buah saja dalam jumlah yang sedikit hal ini dikarenakan produk buah-buahan tidak tahan lama serta cepat busuk apabila tidak cepat terjual. Seiring berjalannya waktu usaha yang dijalankan Bapak Ahmad mulai menunjukkan peningkatan, hal ini dikarenakan di wilayah kandat belum ada yang menjual produk buah-buahan sehingga banyak konsumen yang melakukan pembelian buah di tempat Bapak Ahmad. Setiap harinya produk buah yang dijual laris hingga stock buah yang ada habis terjual.

Beberapa tahun kemudian, bapak Ahmad memiliki modal yang cukup untuk membuka toko buah dengan menyewa tempat usaha yang cukup luas serta letaknya yang sangat strategis yang berada di jalan raya daerah kandat. Tempat usaha yang dijalankan bapak Ahmad diberi nama Toko Istana Buah Kediri yang menyediakan berbagai macam buah segar dengan kualitas terbaik. Supaya usaha yang dijalankan oleh Bapak Ahmad rame pembeli, bapak Ahmad juga melakukan promosi dengan gencar supaya banyak konsumen yang lebih mengenal Toko Istana Buah Kediri.

Berkat semangat serta kerja keras yang dilakukan oleh Bapak Ahmad, lama kelamaan konsumen yang datang untuk berbelanja buah semakin bertambah banyak. Permintaan terhadap aneka buah yang bapak Ahmad jual semakin meningkat sehingga bapak Ahmad kewalahan dan merekrut beberapa karyawan untuk membantu bapak Ahmad berjualan di Toko Istana Buah Kediri. Di toko Istana Buah Kediri mempunyai 6 karyawan yang dibagi menjadi dua shift. Shift pertama dimulai dari pukul 07.00-16.00 sedangkan shift kedua pukul 13.00-21.00. Hingga saat ini Toko Istana Buah Kediri merupakan salah satu usaha cukup terkemuka di wilayah kandat karena menjual produk buah-buahan yang sangat lengkap serta daya saing Toko Istana Buah Kediri tidak kalah dengan toko buah lainnya.

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Pengujian menggunakan *test of normality Kolmogorov-smirnov Z dan Asymp.Sig (2-tailed)* dengan probabilitas $> 0,05$ maka berdistribusi normal. Hasil uji normalitas pada penelitian dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Hasil Uji Normalitas

No.	Variabel	<i>Asymp.Sig (2-tailed)</i>	Keterangan
1.	harga (X1)	0,079	Normal
2.	Kualitas pelayanan (X2)	0,124	Normal
3.	Kelengkapan produk (X3)	0,130	Normal
4	Kepuasan konsumen (Y)	0,295	Normal

Berdasarkan hasil tabel diatas dapat diketahui nilai signifikan *Asymp.Sig* untuk variabel harga (X1), kualitas pelayanan (X2), kelengkapan produk (X3), dan kepuasan konsumen (Y) memiliki nilai residual $> 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

Uji Linieritas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah dua variabel atau lebih yang diuji mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Dasar pengambilan dalam uji



linearitas antara lain yaitu, jika nilai probabilitas $> 0,05$ maka hubungan antara variabel (X) dengan (Y) adalah linier dan apabila nilai probabilitas $< 0,05$ maka hubungan antara variabel (X) dengan (Y) adalah tidak linier. Hasil uji linearitas pada penelitian dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Hasil Uji Linearitas

No.	Variabel	<i>Deviation From Linearity</i>	Keterangan
1.	Harga (X1)	0,614	Linier
2.	Kualitas Pelayanan (X2)	0,642	Linier
3.	Kelengkapan Produk (X3)	0,505	Linier

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dijelaskan bahwa harga (X1), kualitas pelayanan (X2), dan kelengkapan produk (X3) memiliki hubungan yang linier terhadap kepuasan konsumen (Y) dengan masing masing nilai sig. *Deviation From Linearity* $> 0,05$.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel independen dalam suatu model. Kemiripan antar variabel independen akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Selain itu untuk uji ini juga untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Jika VIF yang dihasilkan < 10 dan tolerance $> 0,1$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi sedangkan jika nilai VIF > 10 dan nilai tolerance $< 0,1$ maka dapat disimpulkan bahwa ada multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi. Data yang baik adalah data yang tidak terjadi multikolinearitas, sebagaimana dapat dilihat pada tabel di bawah ini

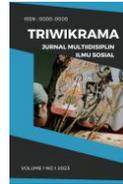
Hasil Uji Multikolinieritas

No	Variabel	<i>Toleranc e</i>	VIF	Keterangan
1.	Harga (X1)	0,446	2,242	Tidak terjadi multikolinieritas
2.	Kualitas Pelayanan (X2)	0,411	2,434	Tidak terjadi multikolinieritas
3.	Kelengkapan Produk (X3)	0,512	1,952	Tidak terjadi multikolinieritas

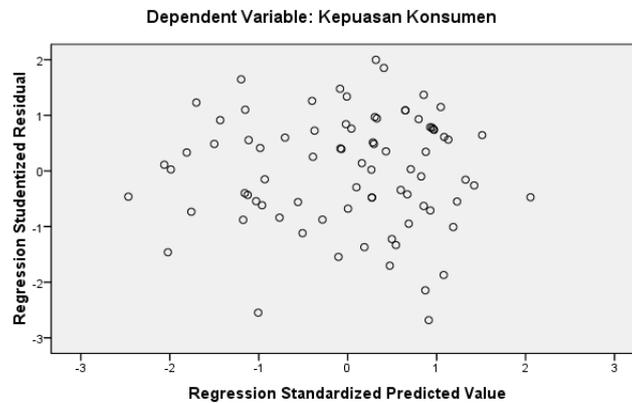
Dari tabel diatas, diketahui bahwa dalam model regresi antar variabel independen tidak terjadi korelasi atau tidak terjadi multikolinearitas. Hal ini ditunjukkan pada tabel tersebut bahwa nilai tolerance $> 0,1$ dan memiliki nilai VIF < 10 . Dengan demikian dalam model regresi ini tidak ada masalah multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual data yang ada. Pengujian heteroskedastisitas menggunakan *scatterplot* dimana hasil pengujiannya akan menunjukkan titik yang apabila tidak membentuk pola tertentu dan titik-titiknya menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka hasil regresi tidak terjadi heteroskedastisitas, adapun hasil dari uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Scatterplot



Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar diatas maka dapat diketahui bahwa tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Hal ini dapat diartikan bahwa data dari hasil jawaban responden tentang harga (X1), kualitas pelayanan (X2), dan kelengkapan produk (X3) tidak mempunyai standar deviasi atau penyimpangan data yang sama terhadap kepuasan konsumen (Y).

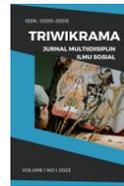
Uji Regresi Linier Berganda

Dalam pengolahan data dengan menggunakan analisis regresi linier berganda, dilakukan beberapa langkah untuk mengetahui hubungan antara variabel harga (X1), kualitas pelayanan (X2), kelengkapan produk (X3), dengan kepuasan konsumen (Y). Dimana perhitungan ini menggunakan program SPSS 16.0 diperoleh nilai koefisien regresi linier berganda pada tabel berikut :

Rekapitulasi Data Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Regresi (B)	t _{hitung}	Sig-t	Keterangan
Harga (X1)	0,261	2,145	0,035	Ha1 diterima
Kualitas Pelayanan (X2)	0,323	2,874	0,005	Ha2 diterima
Kelengkapan produk (X3)	0,250	2,280	0,025	Ha3 diterima
Konstanta (a)			5,328	
Nilai Korelasi (R)			0,742	
Nilai Koefisien Determinasi (R ²)			0,550	
F _{hitung}			30,995	
Signifikansi F			0,000	H4 diterima
Y			Kepuasan Konsumen	

Berdasarkan tabel diatas hasil analisis regresi linier berganda maka diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:



$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 5,328 + 0,261 X_1 + 0,323 X_2 + 0,250 X_3$$

Dari persamaan hasil uji regresi linier diatas dapat diinterpretasikan bahwa :

1. Konstanta (a) = 5,328 artinya apabila tidak ada pengaruh dari harga, kualitas pelayanan, kelengkapan produk maka besarnya kepuasan konsumen sebesar 5,328 satuan.
2. Koefisien regresi X1 (b1) = 0,261 artinya jika harga naik sebanyak satu satuan, maka kepuasan konsumen juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,261 satuan, dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain konstan atau tidak berubah.
3. Koefisien regresi X2 (b2) = 0,323 artinya jika kualitas pelayanan naik sebanyak satu satuan, maka kepuasan konsumen juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,323 satuan, dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain konstan atau tidak berubah.
4. Koefisien regresi X3 (b3) = 0,250 artinya jika kelengkapan produk naik sebanyak satu satuan, maka kepuasan konsumen juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,250 satuan, dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain konstan atau tidak berubah.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) digunakan untuk mengetahui presentase perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X). Hasil Pengujian Koefisien determinasi (R²) diperoleh data sebagai berikut :

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Nilai Korelasi (R)	Nilai Koefisien Determinasi (R ²)
0,742	0,550

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan nilai R = 0,742 yang artinya koefisien korelasi hubungan antara variabel independen yang terdiri dari harga (X₁), kualitas pelayanan (X₂), kelengkapan produk (X₃) terhadap variabel dependen kepuasan konsumen (Y) mempunyai hubungan yang cukup kuat. Sedangkan nilai R Square menunjukkan nilai sebesar 0,550 artinya kepuasan konsumen pada Toko Istana Buah Kediri dipengaruhi harga (X₁), kualitas pelayanan (X₂), dan kelengkapan produk (X₃) sebesar 55% sedangkan sisanya 45% di pengaruh oleh variabel lain di luar variabel yang diteliti misalnya *customer experience*, potongan harga, kualitas produk, citra merek, dsb.

Uji t (Secara Parsial)

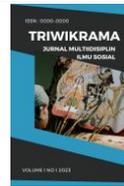
Uji t dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara parsial yaitu harga (X₁), kualitas pelayanan (X₂), dan kelengkapan produk (X₃) terhadap variabel kepuasan konsumen (Y). Caranya adalah dengan membandingkan nilai statistik signifikansi dengan tingkat signifikansi (α) yang digunakan yaitu 5%. Masing-masing variabel bebas dikatakan mempunyai pengaruh yang signifikan (nyata) apabila nilai statistik signifikansi lebih kecil dari tingkat signifikansi (sig < α). Hasil pengujian uji t, diperoleh data sebagai berikut :

Hasil Uji t (secara parsial)

Variabel	Sig-t	Keterangan
Harga (X ₁)	0,035 < 0,05	Ha ₁ diterima Ho ditolak
Kualitas Pelayanan (X ₂)	0,005 < 0,05	Ha ₂ diterima Ho ditolak
Kelengkapan Produk (X ₃)	0,025 < 0,05	Ha ₃ diterima Ho ditolak

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan satu persatu untuk masing-masing hipotesis sebagai berikut :

1. Pengaruh Harga (X₁) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)



- Berdasarkan tabel 4.21 dapat diperoleh nilai probabilitas (Sig.) sebesar $(0,035) < 0,05$. Sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima yang artinya secara parsial harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Istana Buah Kediri.
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)
Berdasarkan tabel 4.21 dapat diperoleh nilai probabilitas (Sig.) sebesar $(0,005) < 0,05$. Sehingga H_0 ditolak dan H_2 diterima yang artinya secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Istana Buah Kediri.
 3. Pengaruh kelengkapan Produk (X_3) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)
Berdasarkan tabel 4.21 dapat diperoleh nilai probabilitas (Sig.) sebesar $(0,025) < 0,05$. Sehingga H_0 ditolak dan H_3 diterima yang artinya secara parsial kelengkapan produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Istana Buah Kediri.

Uji F (Secara Simultan)

Uji hipotesis ini digunakan untuk pengujian signifikan dari hubungan antara beberapa variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) secara simultan. Hasil pengujian uji f, diperoleh data sebagai berikut :

Hasil Uji f (secara simultan)

Sig-f	Keterangan
0,000 < 0,05	H_{a4} diterima H_0 ditolak

Berdasarkan tabel diatas hasil perhitungan menunjukkan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka dapat dikatakan terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), bahwa hipotesis dalam penelitian ini H_4 diterima dan H_0 ditolak. Pengujian ini membuktikan bahwa variabel harga (X_1), kualitas pelayanan (X_2), dan kelengkapan produk (X_3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Istana Buah Kediri.

INTERPRESTASI DATA

Pengaruh Harga Secara Parsial Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Istana Buah Kediri

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa harga (X_1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y), dengan hasil hitung yang telah dilakukan diperoleh taraf signifikansi sebesar $0,035 < 0,05$ maka H_{a1} diterima dan H_0 ditolak artinya variabel harga (X_1) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Toko Istana Buah Kediri.

Adanya pengaruh yang kuat dan signifikan antara harga dengan kepuasan konsumen pada Toko Istana Buah Kediri, menunjukkan bahwa harga yang diberikan perusahaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Harga merupakan salah satu hal yang menjadi tolak ukur bagi konsumen dalam melakukan pembelian. Toko Istana Buah Kediri harus lebih memperhatikan lagi harga dari setiap produk buah yang dijual memiliki harga yang sesuai dengan standar kualitas produk yang didapatkan oleh konsumen, sehingga konsumen merasa puas saat melakukan pembelian. Jadi dalam hal ini apabila harga dari setiap produk yang ditawarkan terjangkau serta kualitas dari setiap produk yang ditawarkan sudah sesuai dengan harga yang diberikan, maka akan meningkatkan kepuasan konsumen saat berbelanja pada Toko Istana Buah Kediri.

Hasil ini sejalan dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Eko Putra (2014), yang



berjudul “Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Citra Swalayan Dengan Variabel Intervening *Service Quality*” dengan hasil harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Citra Swalayan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Secara Parsial Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Istana Buah Kota Kediri

Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y), dengan hasil hitung yang telah dilakukan diperoleh taraf signifikansi sebesar $0,005 < 0,05$ maka H_{a2} diterima dan H_0 ditolak artinya variabel kualitas pelayanan (X2) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Toko Istana Buah Kediri.

Sehingga dapat diindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Pelayanan yang diberikan oleh setiap karyawan yang bekerja di Toko Istana Buah Kediri kepada setiap konsumen yang datang berbelanja sangat mempengaruhi kepuasan konsumen dalam melakukan pembelian. Pelayanan harus diberikan semaksimal mungkin kepada konsumen dengan bersikap ramah, sopan, serta mengajak berbicara atau membantu konsumen saat melakukan pembelian merupakan poin penting untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen saat berbelanja pada Toko Istana Buah Kediri. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh Toko Istana Buah Kediri kepada konsumen maka dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Hasil penelitian ini di dukung oleh penelitian sebelumnya yang dikemukakan oleh Brigitte Tombeng *et al* (2019), yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Raja Oci Manado” dengan hasil adanya pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Raja Oci Manado.

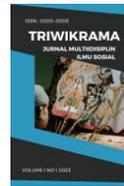
Pengaruh Kelengkapan Produk Secara Parsial Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Istana Buah Kediri

Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa kelengkapan produk (X3) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y), dengan hasil hitung yang telah dilakukan diperoleh taraf signifikansi sebesar $0,025 < 0,05$ maka H_{a3} diterima dan H_0 ditolak artinya variabel kelengkapan produk (X3) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Toko Istana Buah Kediri.

Adanya pengaruh yang kuat dan signifikan antara kelengkapan produk dengan kepuasan konsumen menunjukkan bahwa kelengkapan produk yang dipasarkan oleh Toko Istana Buah Kediri dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Toko Istana Kediri harus lebih memperhatikan lagi apabila ada salah satu produk yang sudah habis terjual, Toko Istana Buah Kediri harus segera sigap untuk menyediakan stock buah yang sudah habis terjual sehingga pada saat konsumen ingin membeli produk yang dibutuhkan produk tetap tersedia. Tersediannya semua produk yang dipasarkan oleh Toko Istana Buah Kediri akan meningkatkan kepuasan konsumen saat berbelanja produk yang diinginkan oleh setiap konsumen.

Hasil penelitian ini relevan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sulistyo Anjarwan (2018) yang berjudul, “Pengaruh Kelengkapan Produk, Persepsi Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toserba DM Baru 1 Pleret Bantul Yogyakarta” dengan hasil kelengkapan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Toserba DM Baru 1 Pleret Bantul Yogyakarta.

Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Produk Secara Simultan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Istana Buah Kediri



Hasil pengujian secara simultan di peroleh hasil yaitu secara bersama-sama harga, kualitas pelayanan, dan kelengkapan produk memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dengan hasil F hitung sebesar 30,995 dan diperoleh hasil sig. F sebesar 0,000, karena nilai sig. F sebesar $0,000 < 0,005$, dengan demikian H_{a4} diterima dan H_0 ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa harga, kualitas pelayanan, dan kelengkapan produk berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen. Dalam hal ini apabila harga, kualitas pelayanan, dan kelengkapan produk selalu di perhatikan dengan baik maka akan meningkatkan kepuasan konsumen pada Toko Istana Buah Kediri.

Hasil penelitian ini relefan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Laura Dhea Dora, 2019) yang berjudul, “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kelengkapan Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di Liberty Mart Watulimo Trenggalek” dengan hasil harga, kualitas pelayanan, dan kelengkapan produk secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Liberty Mart Watulimo Trenggalek. Sehingga hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya.

KESIMPULAN

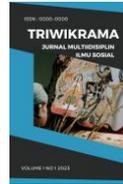
Penelitian mengenai pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Istana Buah Kediri yang berada di Kandat Kediri telah memberikan kesimpulan sebagai berikut :

- 1). Harga memberikan pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Toko Istana Buah Kediri.
- 2). Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Toko Istana Buah Kediri.
- 3). Kelengkapan Produk memberikan pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Toko Istana Buah Kediri.
- 4). Harga, Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Produk memberikan pengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Istana Buah Kediri.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti mampu memberikan beberapa saran pada Toko Istana Buah Kediri sebagai berikut :

- 1) Bagi Toko Istana Buah Kediri
 - a. Berdasarkan hasil penelitan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Toko Istana Buah Kediri harus mampu memberikan harga terbaiknya kepada konsumen seperti harga yang terjangkau, harga sesuai dengan kualitas produk yang dijual serta diharapkan Toko Istana Buah Kediri mampu bersaing dengan toko buah yang lain. Dengan begitu maka konsumen akan lebih meningkatkan kepuasan konsumen.
 - b. Hasil penelitian ini kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Maka Toko Istana Buah harus mampu meningkatkan kualitas pelayanan, salah satu caranya dengan melakukan briefing dengan pelayan agar pelayan bisa lebih bekerja secara professional atau juga bisa dengan cara kritik dan saran terhadap pelayan agar pelayan tau letak kurang kepuasan konsumen dan konsumen akan merasa lebih puas.
 - c. Hasil penelitian ini juga membuktikan bahwa kelengkapan produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Diharapkan Toko Istana Buah Kediri dapat memperhatikan kelengkapan produk seperti keragaman produk, variasi ukuran produk, serta macam – macam merek produk. Sehingga konsumen dapat memilih produk sesuai dengan keinginan konsumen.
- 2.) Bagi Peneliti Berikutnya



Bagi peneliti selanjutnya hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi atau perbandingan untuk lebih memperdalam penelitian selanjutnya dengan menggunakan atau menambah metode dan variabel lain seperti diskon, tata letak, lokasi dll supaya lebih mampu untuk mengetahui faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Dora, L. D. (2019). *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kelengkapan Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Liberty Mart Watulimo Trenggalek*. 3(2), 5135–5146.
- Dr. Dhian Tyas Untari. (2018). *Metodologi Penelitian* (Cetakan Pe). Cv Pena Persada.
- Herlina. (2018). *Analisis Pengaruh Harga Dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Serta Dampaknya Pada Kepuasan Konsumen*. 13(2).
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (Jrmb) Fakultas Ekonomi Uniat*, 4(1), 175–182. <https://doi.org/10.36226/Jrmb.V4i1.251>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (Vol. 4, Issue 1).
- Lianardi, W., & Chandra, S. (2019). Analysis Of Service Quality, Product Completeness, And Price On Purchasing Decisions At Juni Minimarket Pekanbaru. *Kewirausahaan Dan Bisnis*, 45(1), 45–58. <http://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/kurs/index>
- Nurul Octaviana, M. T. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan , Harga , Lokasi Dan Kelengkapan Produk*. 8(3), 2083–2090. <https://doi.org/10.36312/jime.V8i2.3593/http>
- Prof. Dr. Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif* (M. P. Setiyawarni, S.H. (Ed.); Cetakan Ke). Alfabeta,Cv.
- Runtuuwu, J. G., Oroh, S., & Taroreh, R. (N.D.). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Cafe Dan Resto Cabana Manado*. 2(3), 1803–1813.
- Setyo, P. E. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen “Best Autoworks.” *Performa: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 1(6), 755–764.
- Tombeng, B., Roring, F., & Rumokoy, F. S. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Raja Oci Manado*. 7(1), 891–900.