

Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hidden Garden Agro Cafe Baturiti Tabanan Bali

Ni Komang Ayu Sintia Dewi ⁽¹⁾

Ni Luh Adisti Abiyoga Wulandari ⁽²⁾

⁽¹⁾⁽²⁾Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Pariwisata Universitas Hindu Indonesia

Email : ayusintiadewi09@gmail.com

Diterima: 9 April 2021	Direvisi: 10 April 2021	Disetujui: 15 April 2021
------------------------	-------------------------	--------------------------

ABSTRACT

Consumer satisfaction is the main target for every company to be able to survive in the midst of very tight competition. The purpose of this study was to determine the effect of product quality, price and service quality on customer satisfaction at Hidden Garden Agro Cafe Baturiti Tabanan Bali, both rationally and simultaneously. The population in this study were all consumers of Hidden Garden Agro Cafe Baturiti Tabanan Bali with 100 respondents using accidental sampling method. The data analysis technique used multiple linear regression analysis. Based on the results of the analysis, it was found that product quality, price and service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction at Hidden Garden Agro Cafe Baturiti Tabanan Bali, both rationally and simultaneously. The suggestion in this research is that companies implement strategies to ensure customer satisfaction by looking at the factors of product quality, price, and service quality.

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

ABSTRAK

Kepuasan konsumen menjadi sasaran utama bagi setiap perusahaan agar mampu bertahan ditengah persaingan yang sangat ketat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Hidden Garden Agro Cafe Baturiti Tabanan Bali secara pasial dan simultan. Populasi dalam penelitian ini adalah sleuruh konsumen Hidden Garden Agro Cafe Baturiti Tabanan Bali dnegan jumlah sampel yang ditetapkan sebanyak 100 responden dengan metode *accidental sampling*. Teknik analisis data menggunakan anáalisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Hidden Garden Agro Cafe Baturiti Tabanan Bali secara pasial dan simultan. Saran dalam penelitian ini adalah agar perusahaan menerapkan strategi untuk menjamin kepuasan konsumen dengan melihat faktor kualitas produk, haraga, dan kualitas pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

Pendahuluan

Perkembangan usaha yang semakin pesat membuat persaingan usaha diantara perusahaan menjadi semakin ketat. Berbagai strategi diterapkan dalam rangka meningkatkan daya saing dan bertahan di tengah arus persaingan yang deras. Tidak sedikit perusahaan yang mengalami kebangkrutan karena tidak mampu mengikuti perkembangan usaha yang semakin kompleks dengan adanya teknologi begitu juga sebaliknya (Fiazisyah & Purwadiani, 2018).

Perusahaan yang ingin bertahan harus mampu mencari strategi terbaik yang dapat menarik konsumen lebih baik daripada perusahaan lain. Memiliki konsumen yang menggunkan produk merupakan keunggulan yang kuat yang dapat mendukung perusahaan. konsumen yang telah menggunkan produk perusahaan harus mampu dibuat puas dengan baik agar tidak beralih ke perusahaan lain. Hal ini membuat kepuasan dari seorang konsumen sangat perlu dijamin oleh perusahaan agar tidak mengalami kerugian (Maramis et al., 2018).

Kepuasan konsumen merupakan aspek penting dalam upaya mempertahankan konsumen untuk tetap menggunakan produk perusahaan. memperthankan konsumen yang telah menggunkan produk lebih sulit dibandingkan dnegan mencari konsumen baru. Maka dari itu, sangat penting bagi setiap perusahaan untuk menjamin setiap konsumennya merasa puas akan produk yang digunakannya. Konsumen yang puas dapat membantu perusahaan untuk melakukan promosi melalui rekomendasi dari konsumen tersebut karena telah memiliki pengalamannya sendiri dengan produk tersebut sehingga menjadi lebih meyakinkan (Manus & Lumanauw, 2015).

Kualitas produk yang baik dapat menjadi salah satu faktor pendukung terciptanya kepuasan bagi konsumen. Konsumen akan merasa lebih puasa apabila kualitas produk yang diterimanya melebihi harapannnya. Maka dari itu, perusahaan harus mampu meberikan karakteristik tersendiri dari produk tersebut agar menarik minat konsumen (Runtunuwu et al., 2014). Kualitas produk harus diperhatika karena akan menunjukan jati diri perushaaan, jika produk yang dipasarkanvbermasala, ka konsumen akan merasa tidak puas dan akan beralih ke perusahaan lain yang sejenis untuk mendapatkan kuelaitas yang leih baik. Produk yang memilki ciri yang berbeda dari yang lain akan menajaadikannya produk yang unggul dibandingkan produk sejenisnya dan diimbangi dengan kualitas yang tidak menegecewakan (Wijaya, 2017).

Harga juga menajdi faktor penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menjual suatu produk. Perusahaan harus melakukan survey terlebih dahullu sbelum nentukan harga yag pantas untuk produknya. Penetaapan harga yang tidak tepat dapat menjadi kerugian besaar bagi perusahaan, karena akan membuat produknya tidak laku dipasaran (Faradiba &

Astuti, 2013). Konsumen cenderung akan lebih memilih barang dengan harga yang lebih rendah dengan kualitas yang lebih baik, sehingga penetapan harga harus dilakukan secara hati-hati untuk meminimalisir kerugian (Faizah et al., 2013).

Selain kualitas produk dan harga, kualitas pelayanan juga dapat mempengaruhi kepuasan dari seorang konsumen. Pelayanan yang baik akan meninggalkan kesan yang baik pula di benak konsumen sehingga dapat menarik minat konsumen dengan lebih baik. Menjamin konsumen mendapat pelayanan terbaik juga menjadi salah satu strategi yang dapat digunakan untuk menarik konsumen dan akan meningkatkan kepuasan konsumen dengan produk-produk perusahaan. Pelayanan yang baik juga dapat menjadi nilai tambah dari produk yang dijual perusahaan (Zakaria & Suwitho, 2017).

Hidden Garden Agro dan swing merupakan salah satu usaha yang dimiliki keluarga bergerak di bidang *cafeteria* yang berlokasi di Baturiti, Tabanan, Bali. Berdasarkan data, Hidden Garden Agro dan swing mengalami penurunan penjualan pada tahun 2018 dan mendapat komplain dari beberapa konsumen. Dari wawancara juga diketahui bahwa kualitas makanan yang dijual tidak bagus, harga yang ditetapkan juga terlalu mahal, dan juga pelayanan yang diberikan masih belum memuaskan.

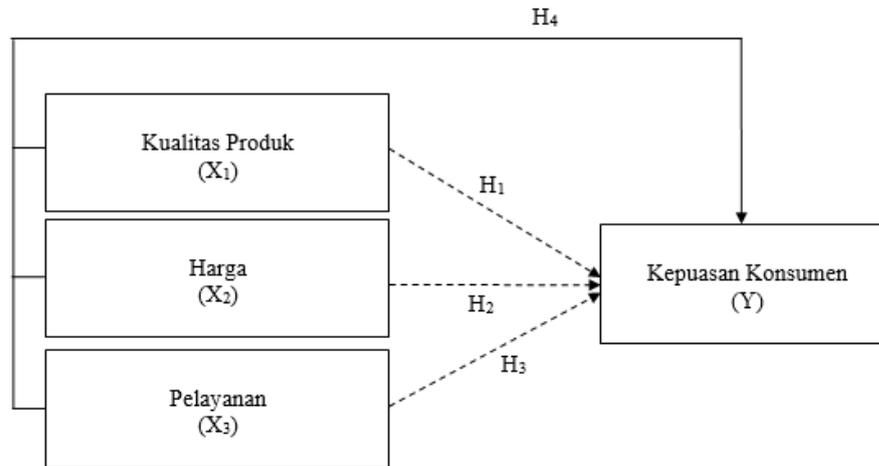
Kepuasan konsumen menjadi hal yang penting yang harus dimiliki perusahaan untuk tetap bertahan di tengah persaingan yang semakin ketat (Nasirudin et al., 2018). Semakin konsumen merasa puas maka akan membuat konsumen terus menggunakan produk perusahaan begitu sebaliknya. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Hidden Garden agro Café Baturiti Tabanan Bali.

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif asosiatif yang dilakukan untuk menguji pengaruh variabel bebas (kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan konsumen). Penelitian ini dilakukan di Hidden Garden Agro Cafe Baturiti Tabanan Bali. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Hidden Garden Agro Cafe Baturiti Tabanan Bali dengan jumlah sampel yang ditetapkan sebanyak 100 responden. Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu *accidental sampling* dimana konsumen yang ditemui secara kebetulan dan dianggap cocok akan digunakan sebagai responden. Pengumpulan data primer dilakukan dengan menggunakan kuisioner dan wawancara. Pengukuran persepsi responden terhadap variabel penelitian dilakukan dengan menggunakan

Skala Likert yang terdiri atas lima pilihan jawaban. Pengujian terhadap hipotesis yang diajukan dilakukan dengan analisis regresi linier berganda.

Gambar 1. Kerangka Berpikir



Sumber: Data Diolah Peneliti (2021)

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen dilakukan dengan uji validitas dan reliabilitas. Berdasarkan Tabel 1, Instrumen penelitian variabel kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, dan kepuasan adalah valid dengan koefisien korelasi (r) > 0,3 dan reliable dengan nilai cronbach's alpha (α) > 0,6.

Karakteristik Responden

Tabel 2 menunjukkan bahwa, menurut jenis kelamin, responden didominasi oleh perempuan sebanyak 62 orang (62%) dan laki-laki sebanyak 38 orang (38%). Menurut usia, responden terbanyak berusia 20 - 29 tahun sebanyak 67 orang (67%) dan terendah berusia > 40 tahun sebanyak 5 orang (5%). Menurut pendidikan terakhir, responden terbanyak berpendidikan SMA/SMK sebanyak 46 orang (46%) dan terendah adalah lulusan S2 sebanyak 8 orang (8%).

Tabel 1 Karakteristik Responden

Karakteristik	Klasifikasi	Jumlah Responden	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-Laki	38	38
	Perempuan	62	62
	Jumlah	100	100
Usia	20 – 29 Tahun	67	67
	30 – 39 Tahun	28	28
	> 40 Tahun	5	5
	Total	100	100
Pendidikan Terakhir	SMA / SMK	46	46
	Diploma	21	21
	S1	25	25
	S2	8	8
	Total	100	100

Sumber: Data diolah peneliti, 2021

Deskripsi Jawaban Responden

Tabel 3 menunjukkan persepsi responden mengenai kualitas produk pada Hidden Garden Agro Cafe Baturiti Tabanan Bali dengan nilai rata-rata sebesar 4,27 berada kategori sangat baik yang menunjukkan bahwa telah memiliki kualitas produk yang sangat baik.

Tabel 4 menunjukkan persepsi responden mengenai harga pada Hidden Garden Agro Cafe Baturiti Tabanan Bali dengan nilai rata-rata sebesar 4,31 berada kategori sangat baik yang menunjukkan bahwa telah mampu memberikan harga yang sangat baik.

Tabel 5 menunjukkan persepsi responden mengenai kualitas pelayanan pada Hidden Garden Agro Cafe Baturiti Tabanan Bali dengan nilai rata-rata sebesar 4,29 berada kategori sangat baik yang menunjukkan bahwa telah memiliki kualitas pelayanan yang sangat baik.

Tabel 6 menunjukkan persepsi responden mengenai kepuasan konsumen pada Hidden Garden Agro Cafe Baturiti Tabanan Bali dengan nilai rata-rata sebesar 4,12 berada kategori baik yang menunjukkan bahwa telah menciptakan kepuasan konsumen yang sangat baik.

Tabel 2 Deskripsi Variabel Kualitas Produk

No.	Pernyataan	Jawaban Responden					Total Skor	Rata-Rata Skor	Kategori Penilaian
		SS	S	CS	TS	STS			
1	Makanan dan minuman pada Hidden Garden Agro Cafe Baturiti Tabanan Bali terasa enak dan sesuai harapan konsumen.	37	42	20	0	0	412	4,16	Baik
2	Makanan dan minuman pada Hidden Garden Agro Cafe Baturiti Tabanan Bali memiliki penyajian yang menarik.	38	59	3	0	0	432	4,36	Sangat baik
3	Kualitas makanan, minuman serta pelayanan pada Hidden Garden Agro Cafe Baturiti Tabanan Bali sangat baik sesuai harapan konsumen.	37	57	6	0	0	428	4,32	Sangat baik
4	Kualitas makanan, minuman serta pelayanan pada Hidden Garden Agro Cafe Baturiti Tabanan Bali sangat cepat dan membantu sesuai harapan konsumen.	39	45	14	2	0	421	4,25	Sangat baik
5	Kualitas ketahanan makanan dan minuman pada Hidden Garden Agro Cafe Baturiti Tabanan Bali sangat baik sesuai harapan konsumen.	39	48	12	0	0	423	4,27	Sangat baik
6	Makanan dan minuman pada Hidden Garden Agro Cafe Baturiti Tabanan Bali memiliki ketahanan yang tidak terlalu lama karena dibuat tanpa bahan pengawet.	37	42	20	2	0	412	4,16	Baik
Rata-Rata Total								4,27	Sangat baik

Sumber: Data diolah peneliti, 2021

Tabel 3 Deskripsi Variabel Harga

No.	Pernyataan	Jawaban Responden					Total Skor	Rata-Rata Skor	Kategori Penilaian
		SS	S	CS	TS	STS			
1	Harga yang ditetapkan oleh Hidden Garden Agro Cafe Baturiti Tabanan Bali sesuai dengan kemampuan beli konsumen.	45	45	10	0	0	432	4,36	Sangat baik
2	Harga yang ditetapkan oleh Hidden Garden Agro Cafe Baturiti Tabanan Bali mampu bersaing dengan yang diberikan oleh cafe lain, pada satu jenis produk yang sama.	45	40	11	4	0	423	4,27	Sangat baik
3	Harga yang ditetapkan oleh Hidden Garden Agro Cafe Baturiti Tabanan Bali sesuai dengan kualitas makanan dan minuman yang didapat.	45	53	2	0	0	440	4,44	Sangat baik
4	Harga yang ditetapkan oleh Hidden Garden Agro Cafe Baturiti Tabanan Bali dapat memberikan kepuasan kepada konsumen.	41	49	10	0	0	428	4,32	Sangat baik
5	Daya saing harga yang ditetapkan oleh Hidden Garden Agro Cafe Baturiti Tabanan Bali telah sesuai dan mampu bersaing dalam pasar.	33	49	18	0	0	412	4,16	Cukup baik
6	Daya saing harga yang ditetapkan oleh Hidden Garden Agro Cafe Baturiti Tabanan Bali mampu memberikan kepuasan kepada konsumen karena sangat terjangkau.	45	45	10	0	0	432	4,36	Sangat baik
Rata-Rata Total								4,31	Sangat baik

Sumber: Data diolah peneliti, 2021

Tabel 4 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan

No.	Pernyataan	Jawaban Responden					Total Skor	Rata-Rata Skor	Kategori Penilaian
		SS	S	CS	TS	STS			
1	Penampilan karyawan sudah sangat baik dan sesuai dengan harapan pelanggan.	37	42	21	0	0	412	4,16	Baik
2	Kenyamanan tempat melakukan pelayanan sudah sangat baik dan sesuai dengan harapan pelanggan.	38	59	4	0	0	432	4,36	Sangat baik
3	Kemudahan dalam proses pelayanan sudah sangat baik dan sesuai dengan harapan pelanggan.	37	57	7	0	0	428	4,32	Sangat baik
4	Kedisiplinan karyawan dalam melakukan pelayanan sudah sangat baik dan sesuai dengan harapan pelanggan.	39	45	15	2	0	421	4,25	Sangat baik
5	Kemudahan akses pelanggan dalam memesan dan penggunaan alat dalam pelayanan sudah sangat baik dan sesuai dengan harapan pelanggan.	39	48	13	0	0	423	4,27	Sangat baik
6	Kemampuan pelayanan pada Hidden Garden Agro Cafe Baturiti Tabanan Bali luar biasa memuaskan dan mampu memenuhi ekspektasi konsumen dengan akurat dan cepat.	37	40	23	2	0	408	4,08	Baik
7	Kemampuan pelayanan pada Hidden Garden Agro Cafe Baturiti Tabanan Bali dilakukan dengan senyuman dan sepenuh hati yang akan menjadi ciri khas dari Cafe.	45	45	10	0	0	432	4,36	Sangat baik
8	Semua karyawan mulai koki, pramusaji, kasir pada Hidden Garden Agro Cafe Baturiti Tabanan Bali melayani konsumen dengan tanggap seperti kemudahan untuk mengakses, tidak lama menunggu dan responsive terhadap permintaan customer.	45	40	11	4	0	423	4,27	Sangat baik
9	Standart Operational Procedure (SOP) pada Hidden Garden Agro Cafe Baturiti Tabanan Bali sangat memadai sehingga mampu memberikan kenyamanan dan kepuasan pada pelanggan.	45	53	2	0	0	440	4,44	Sangat baik
10	Semua staff yang terlibat di operasional Hidden Garden Agro Cafe Baturiti Tabanan Bali mempunyai pengetahuan yang memadai, kesopanan, sifat dapat dipercaya sehingga pengunjung Cafe merasa puas.	41	49	10	0	0	428	4,32	Sangat baik
11	Pelayan pada Hidden Garden Agro Cafe Baturiti Tabanan Bali dalam menyajikan makanan sangat teliti dan sopan sehingga mampu memberikan kenyamanan dan kepuasan pada pelanggan.	33	49	18	0	0	412	4,16	Cukup baik
12	Semua staff pada Hidden Garden Agro Cafe Baturiti Tabanan Bali yang terlibat dalam operasional Cafe mempunyai komunikasi yang baik dengan pelanggan.	45	45	10	0	0	432	4,36	Sangat baik
13	Semua staff pada Hidden Garden Agro Cafe Baturiti Tabanan Bali yang terlibat dalam operasional Cafe memiliki perhatian yang baik terhadap pelanggan dan memahami kebutuhan pelanggannya.	45	45	10	0	0	432	4,36	Sangat baik
Rata-Rata Total								4,29	Sangat baik

Sumber: Data diolah peneliti, 2021

Tabel 5 Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen

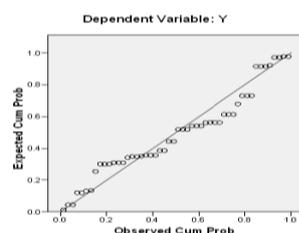
No.	Pernyataan	Jawaban Responden					Total Skor	Rata-Rata Skor	Kategori Penilaian
		SS	S	CS	TS	STS			
1.	Pelanggan Hidden Garden Agro Cafe Baturiti Tabanan Bali merasa puas akan kualitas pelayanan cafe.	45	40	11	4	0	423	4,27	Sangat baik
2.	Pelanggan Hidden Garden Agro Cafe Baturiti Tabanan Bali merasa puas akan rasa dan harga makanan dan minuman yang terdapat pada cafe.	35	43	22	0	0	413	4,13	Sangat baik
3.	Pelanggan Hidden Garden Agro Cafe Baturiti Tabanan Bali merasa harapannya akan pelayanan yang terdapat pada cafe telah sesuai dengan yang diharapkan..	41	49	10	0	0	428	4,32	Sangat baik
4.	Pelanggan Hidden Garden Agro Cafe Baturiti Tabanan Bali merasa harapannya akan rasa makanan dan minuman yang terdapat pada cafe telah sesuai dengan yang diharapkan.	33	49	18	0	0	412	4,16	Cukup baik
5.	Pelanggan Hidden Garden Agro Cafe Baturiti Tabanan Bali merasa harapannya akan harga makanan dan minuman yang terdapat pada cafe telah sesuai dengan yang diharapkan.	35	40	25	0	0	360	3,06	Baik
6.	Pelanggan Hidden Garden Agro Cafe Baturiti Tabanan Bali merasa puas akan pelayanan yang terdapat pada cafe dan akan berkunjung kembali.	38	59	4	0	0	432	4,36	Sangat baik
7.	Pelanggan Hidden Garden Agro Cafe Baturiti Tabanan Bali merasa puas akan rasa makanan dan minuman yang terdapat pada cafe dan akan berkunjung kembali.	37	57	7	0	0	428	4,32	Sangat baik
8.	Pelanggan Hidden Garden Agro Cafe Baturiti Tabanan Bali merasa puas akan harga makanan dan minuman yang terdapat pada cafe dan akan berkunjung kembali.	39	45	15	2	0	421	4,25	Sangat baik
9.	Pelanggan Hidden Garden Agro Cafe Baturiti Tabanan Bali merasa puas dan akan melakukan pembelian ulang.	39	48	13	0	0	423	4,27	Sangat baik
10.	Pelanggan Hidden Garden Agro Cafe Baturiti Tabanan Bali merasa puas dan akan merekomendasikan cafe kepada orang lain.	37	40	23	2	0	408	4,08	Baik
Rata-Rata Total								4,12	Sangat baik

Sumber: Data diolah peneliti, 2021

Uji Asumsi Klasik

Tabel 7 menunjukkan data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, sehingga data penelitian telah berdistribusi dengan normal.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 2 Hasil Uji Normalitas

Sumber: Data diolah peneliti, 2021

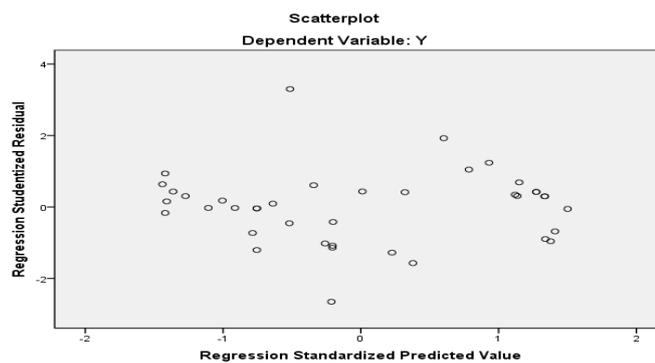
Tabel 6 menunjukkan bahwa nilai *tolerance* variabel kualitas produk, harga, kualitas pelayanan bernilai sama yaitu sebesar 0,635 lebih dari 0,10 dan nilai VIF juga bernilai sama sebesar 1,653 kurang dari 10 sehingga model regresi tidak mengalami gejala multikolinearitas.

Tabel 6 Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	2.367	.375		1.432	.000		
1 X ₁	.842	.458	.452	3.642	.002	.635	1.653
X ₂	.758	.249	.534	3.724	.001	.635	1.653
X ₃	.821	.344	.415	3.236	.002	.635	1.653

Sumber: Data diolah peneliti, 2021

Gambar 3 menunjukkan bahwa tidak adanya gejala heteroskedastisitas dimana titik-titiknya menyebar secara acak tidak membentuk pola tertentu dan tersebar baik di atas maupun di bawah sumbu Y.



Gambar 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Data diolah peneliti, 2021

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 8 menunjukkan besarnya pengaruh variabel kualitas produk, harga, kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar 0,965 atau 96,5% dan sisanya sebesar 0,035 atau 3,5% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dan model ini.

Tabel 8 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.979 ^a	.965	.926	1.259

Sumber: Data diolah peneliti, 2021

Hasil analisis regresi linear berganda yang ditunjukkan pada Tabel 10 memberikan persamaan regresi yaitu $Y = 2,367 + 0,842X_1 + 0,758X_2 + 0,821X_3$. Berdasarkan persamaan tersebut maka dapat diinterprestasikan sebagai berikut

Tabel 9 Hasil Uji-T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.367	.375		1.432	.000
1 X ₁	.842	.458	.452	3.642	.002
X ₂	.758	.249	.534	3.724	.001
X ₃	.821	.344	.415	3.236	.002

Sumber: Data diolah peneliti, 2021

1. Pengaruh Kualitas Produk (X₁) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y) Pada Hidden Garden Agro Cafe Baturiti Tabanan Bali.

Berdasarkan hasil perhitungan, untuk variable kualitas produk diperoleh koefisien regresi sebesar 0,842 (positif), nilai t-hitung sebesar 3,642 lebih besar dibandingkan dengan nilai t-tabel sebesar 1,697 dengan signifikansi 0,002 yang lebih kecil dari α (taraf nyata) = 0,05 berada pada daerah penolakan Ho, yang berarti Ho ditolak dan H₁ diterima. Artinya bahwa secara parsial kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Hidden Garden Agro Cafe Baturiti Tabanan Bali.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Wijaya (2017) serta Faradiba & Astuti (2013) yang kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

2. Pengaruh Harga (X₂) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y) Pada Hidden Garden Agro Cafe Baturiti Tabanan Bali.

Berdasarkan hasil perhitungan, untuk variabel harga diperoleh koefisien regresi sebesar 0,758 (positif), nilai t-hitung sebesar 3,724 lebih besar dibandingkan dengan nilai t-tabel sebesar 1,697 dengan signifikansi 0,001 yang lebih kecil dari α (taraf nyata) = 0,05 berada pada daerah penolakan Ho, yang berarti Ho ditolak dan H₂ diterima. Artinya bahwa secara parsial harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Hidden Garden Agro Cafe Baturiti Tabanan Bali.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Maramis et al. (2018) serta Nasirudin et al. (2018) menyatakan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X₃) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y) Pada Hidden Garden Agro Cafe Baturiti Tabanan Bali.

Berdasarkan hasil perhitungan, untuk variabel kualitas pelayanan diperoleh koefisien regresi sebesar 0,821 (positif), nilai t-hitung sebesar 3,236 lebih besar dibandingkan dengan nilai t-tabel sebesar 1,697 dengan signifikansi 0,002 yang lebih kecil dari α (taraf nyata) =

0,05 berada pada daerah penolakan H_0 , yang berarti H_0 ditolak dan H_3 diterima. Artinya bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Hidden Garden Agro Cafe Baturiti Tabanan Bali.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Lesmana & Ratnasari (2017) serta Zakaria & Suwitho (2017) menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen

Tabel 11 Hasil Uji-F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	.645	2	.453	39.561	.000 ^b
1 Residual	47.717	38	.231		
Total	38.743	40			

Sumber: Data diolah peneliti, 2021

Hasil uji signifikansi simultan (Uji F) yang ditampilkan pada Tabel 12 menunjukkan nilai F_{hitung} (39,561) > F_{tabel} (3,32) dengan nilai Sig. (0,000) < α (0,05) sehingga H_4 diterima yang berarti kualitas produk, harga, dan *kualitas pelayanan* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Hidden Garden Agro Cafe Baturiti Tabanan Bali.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Yanuar et al. (2017) serta Manus & Lumanauw (2015) yang menyatakan bahwa kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa (1) kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,642, t-hitung (3,642) > t-tabel (1,697) dan signifikansi 0,002 > 0,05, (2) harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,758, t-hitung (3,724) > t-tabel (1,697) dan signifikansi 0,001 > 0,05, (3) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,821, t-hitung (3,236) > t-tabel (1,697) dan signifikansi 0,002 > 0,05, dan (4) kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai f-hitung (39,561) > f-tabel (3,32) dan signifikansi 0,000 > 0,05.

Berdasarkan hasil analisis saran yang dapat disampaikan dalam penelitian ini adalah (1) terkait dengan kualitas produk agar meningkatkan kualitas makanan yang tersedia, (2) terkait dengan harga agar menyesuaikan harga dengan kompetitor lain, (3) terkait dengan kualitas pelayanan agar melakukan peningkatan mutu pegawai, dan (4) peneliti selanjutnya agar

melakukan analisis terkait faktor lain yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di luar variabel penelitian.

Daftar Pustaka

- Faizah, N. R., Suryoko, S., & Saryadi. (2013). Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran O-Mamamia Steak And Ice Cream Cabang Jati Semarang. *Jurusan Administrasi Bisnis*, 2(2), 1–8.
- Faradiba, & Astuti, Sri Rahayau Tri. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen (Studi Pada Warung Makan “Bebek Gendut” Semarang). *Diponegoro Journal Of Management*, 2(3), 1–10.
- Fiazisyah, A., & Purwadiani, N. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Cepat Saji Kfc Basuki Rahmat Surabaya. *E-Journal Boga*, 7(2), 178–187.
- Lesmana, R., & Ratnasari. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pt. Radekatama Piranti Nusa. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 2(2), 115–129.
- Manus, Fanly W., & Lumanauw, B. (2015). Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Layanan, Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Tri Di Kelurahan Wawalintouan Tondano Barat The. *Jurnal Emba*, 3(2), 695–705.
- Maramis, Freekley Steyfli, Sepang, Jantje L, & Soegoto, Agus Supandi. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado. *Jurnal Emba*, 6(3), 1658–1667.
- Nasirudin, M., Yulisetiari, Di., & Suroso, I. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Word Of Mouth Perusahaan Conato Di Jember. *Relasi (Jurnal Ekonomi)*, Xiv(1), 68–86.
- Runtuuwu, Johannes Gerardo, Oroh, S., & Taroreh, R. (2014). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Cafe Dan Resto Cabana Manado. *Jurnal Emba*, 2(3), 1803–1813.
- Wijaya, Cynthia V. (2017). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy. *Agora*, 5(1), 1–8.
- Yanuar, M., Nurul, Q., & Santoso, B. (2017). Dampak Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Optik Marlin Cabang Jember. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 3(1), 61–80.
- Zakaria, D. G., & Suwitho. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*. 1–18.