



VITKA Jurnal Manajemen Pariwisata

www.journal.btp.ac.id

Original Research

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KATERING SUNDA BATU BESAR (STUDI KASUS KONSUMEN DI YANMA POLDA KEPRI)

The Effect of Product Quality and Price on Consumer Satisfaction of Sunda Batu Besar Catering (Consumer Case Study at Yanma Polda Kepri)

Pebi Prayoga, Tirta Mulyadi

Culinary Management, Batam Tourism Polytechnic, Jl. Gajah Mada, Tiban Lama, Kec. Sekupang, Kota Batam, Kepulauan Riau, Indonesia

INFO ARTIKEL

Diterima : xx/xx/xx
Direvisi : xx/xx/xx
Disetujui : xx/xx/xx
Tersedia online : xx/xx/xx

Email korespondensi:
xxxxx@universitas.ac.id

ABSTRACT

This research is motivated by the decline in Sunda Batu Besar catering sales in 2020 to 2021, so it is necessary to know what factors affect customer satisfaction. The high competition of the culinary business business indicates that consumers in this category are very potential, but on the other hand, producers are required to be more careful in reading the needs and desires of consumers. This research was conducted at Sunda Catering located in Perum Taman Batu Besar Blok A2 No. 10 Nongsa, Batu Besar Batam. The purpose of this study was to determine the Effect of Product Quality and Price on Sunda Batu Besar Catering Satisfaction at Yanma Polda Kepri. The population and samples in this study were consumers of Sunda Batu Besar Catering located in Yanma Polda Kepri, totaling 171 respondents. Data collection was carried out using literature studies, interviews, observations and questionnaires. Data analysis techniques use multiple linear regression analysis. The results of the t test are T calculate Product Quality 21,901, T_{calculate} Price 10.453. The result of the f test, namely Product Quality and Price, has a_{calculated} F value of 198,277 The results of this study show that (1) Product Quality affects Kosumen Satisfaction, (2) Price affects Consumer Satisfaction, (3) Prosuk Quality and Price Together affect Consumer Satisfaction of Sunda Batu Besar Catering at Yanma Polda Kepri.

Keywords: Product Quality, Price, and Consumer Satisfaction

1. PENDAHULUAN

Batam merupakan sebuah pulau pada gugusan Kepulauan Riau dan juga salah satu pulau diantara selat Malaka sampai Singapura. pulau Batam sebelumnya merupakan pulau yang kosong serta hutan belantara walaupun ada beberapa sekelompok penduduk yang lebih dahulu mendiami pulau ini, setelah adanya perhatian khusus dari pemerintah, perkembangan kota Batam mulai berdampak maju secara perlahan. Di tahun 1970 perkembangan kota batam dimulai dari basis logistik dan operasionalnya untuk industri minyak serta gas bumi, dan diatur oleh Keputusan Presiden (Keppes) Nomor 41 Tahun 1973

yang dipercayakan pada lembaga pemerintah Otorita Pengembangan Daerah Industri Pulau Batam atau disebut juga Badan Pengusahaan Batam (BP Batam). Pertama kali terbentuknya Polda Kepulauan Riau terdapat 6 pembagian wilayah satker yaitu Polresta Bareleng, Polresta Tanjung Pinang, Polres Karimun, Polres Natuna, Polres Lingga, Polres Bintan. Sedangkan untuk Polda Kepulauan Riau sendiri dibantu dengan beberapa unsur/satker (Admin Bidhumas, 2021). Dan Pelayanan Markas Polda Kepulauan Riau (Yanma Polda Kepri) merupakan elemen yang tidak terpisahkan pada struktur organisasi Kepolisian Negara Republik Indonesia. Tugas utama Pelayanan Markas Kepulauan Riau

(Yanma Polda Kepri) sesuai dengan Perkap 22 Tahun 2010 tentang susunan organisasi dan tata kerja di tingkat Kepolisian Daerah (Kinerja and Pemerintah, 2016).

Dengan banyaknya perkantoran dan perusahaan di kota Batam sehingga memberi peluang bagi pengusaha-pengusaha kecil maupun menengah untuk berkerja sama dengan perkantoran yang ada pada kota Batam. Salah satunya usaha katering di kota Batam. Sehingga para pengusaha katering berlomba-lomba memberikan yang terbaik buat konsumen baik itu dari segi rasa, kualitas produk, harga serta jasa yang diberi untuk mencapai target pasar yang tepat serta memenuhi harapan konsumen terhadap produk katering yang diberikan. Bisnis katering yang menguntungkan pasti memiliki strategi pemasaran sehingga bisnis ini bisa berlangsung dalam jangka waktu yang lama (Sofiana, Ekonomi and PGRI Bangkalan, 2021).

Selain kualitas produk yang bagus harga merupakan bagian yang penting untuk menarik perhatian konsumen. Seandainya harga yang ditetapkan tidak terlalu mahal ataupun murah, maka dianggap penting bagi konsumen karna menentukan keuangan dan keuntungan mereka. Penyesuaian harga selalu memiliki dampak besar, terkadang berpengaruh terhadap permintaan penjualan. Harga sangat berpengaruh bagi minat beli konsumen dan didasarkan pada tujuan yang ingin dicapai sesuai dengan pendapatan dan menciptakan keuntungan (Siregar and Hakim, 2017).

2. BAHAN DAN METODE

2.1 Bahan

Penelitian ini dilaksanakan selama 4 bulan. Peralatan yang digunakan dalam penelitian ini di antaranya alat tulis, observasi, dokumen dan kuesioner.

2.2 Metode

Berikut ini ada 3 jenis pengumpulan data dalam penelitian ini yang digunakan yaitu sebagai berikut (Hardani, 2020):

2.2.1. Observasi

Pada penelitian ini dilakukan observasi secara langsung dimana peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti khususnya mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk dan harga di Katering Sunda Batu Besar.

2.2.2. Dokumen

Dokumen adalah teknik pengumpulan data dengan memanfaatkan dokumen sebagai sumber data pendukung dalam penelitian. Sumber dokumen didapatkan dari berbagai sumber yaitu tertulis, foto, gambar dan film. Pada penelitian ini peneliti menggunakan sumber tertulis berupa skripsi, tesis maupun jurnal terdahulu serta foto.

2.2.3. Koneksi (Pertanyaan)

Pada penelitian ini metode pengumpulan data dilakukan melalui pertanyaan yang diajukan secara online dengan jenis pertanyaan tertutup pada

konsumen Katering Sunda Batu Besar dan dibuat secara jelas serta mudah dipahami tentang pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen kemudian diberikan kepada konsumen Katering Sunda Batu Besar yang berada di Yanma Polda Kepri dengan rentang usia 17-60 tahun agar mendapatkan jawaban maupun tanggapan dan informasi yang diperlukan oleh peneliti dalam waktu satu minggu. Konsumen diminta menjawab dengan alternatif pilihan jawaban menggunakan skala likert yaitu masing-masing jawaban dikaitkan dengan nilai berupa angka.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu analisis penelitian kuantitatif dibuat dengan bantuan software SPSS (*Statistical Package for Social Science*). Pengujian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan uji korelasi (Uji-t), dan uji-f hipotesis secara simultan), uji koefisien determinasi (R^2) dengan hasil sebagai berikut:

3.1 Hasil (Uji-t)

Tabel 3.1 Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.266	1.087		1.165	.246		
	X1	.088	.046	.133	1.901	.059	.365	2.743
	X2	.448	.043	.729	10.453	.000	.365	2.743

Sumber: Pengolahan Data Peneliti 2022

Berdasarkan table 3.1 hasil uji t yaitu sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Produk (X_1)

T_{hitung} Kualitas Produk (X_1) 1.901 < t_{tabel} 1,974, maka H_0 ditolak dan (H_a diterima), sehingga Kualitas Produk Katering Sunda Batu Besar mempengaruhi kepuasan konsumen.

2. Variabel Harga (X_2)

T_{hitung} Harga (X_2) 10,453 > t_{tabel} 1,974 maka H_0 ditolak dan (H_a diterima), sehingga Harga di Katering Sunda Batu Besar mempengaruhi kepuasan konsumen

Selain uji-t, uji-f juga perlu dilakukan dalam penelitian ini. Nilai F tabel penelitian menggambarkan bahwa terdapat pengaruh secara bersama-sama antara variabel kualitas produk dan harga terhadap Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Katering Sunda Batu Besar. Nilai uji-f dapat dilihat pada Tabel 3.2 di bawah ini.

3.2 Hasil (Uji-f Hipotesis Secara Simultan)

Tabel 3.2 Hasil Uji f Hipotesis Secara Simultan

Model	Sum of Squares		Df	Mean Square	F	Sig.
	Regression	Residual				
1	978.122	414.381	2	489.061	198.277	.000 ^a
	Total	1392.503	170			

a. Dependent Variable: Y
b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Pengolahan Data Peneliti 2022

Berdasarkan tabel 3.2 di atas, diperoleh nilai F adalah 198,277, maka $F_{hitung} 198,277 > F_{tabel} 3,05$, maka H_0 ditolak dan menerima H_a . Kesimpulan dari perbandingan tersebut adalah kualitas produk (X_1), harga (X_2), secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Katering Sunda Batu Besar.

3.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 3.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^a				Std. Error of the
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Estimate
1	.838 ^a	.702	.699	1.571

Sumber: Pegolahan Data Peneliti 2022

1. Nilai R

Memberikan arti bahwa hubungan variabel kualitas produk (X_1), harga (X_2), terhadap variabel kepuasan konsumen (Y) sebesar 83,8%, dimana hasil ini menunjukkan hubungan antar variabel yang kuat.

2. Nilai R^2 (R square)

Nilai R^2 atau R square yang diperoleh adalah 0,702 yang memiliki arti bahwa pengaruh kualitas produk (X_1), harga (X_2), terhadap variabel kepuasan konsumen (Y) di Katering Sunda Batu Besar adalah sebesar 70,2% dan sisanya 29,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan di dalam model regresi.

3.4 Pembahasan Kualitas produk (X_1), Harga (X_2) Secara Bersama-sama Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Penelitian ini juga melakukan uji secara simultan atau secara bersama-sama untuk melihat apakah keseluruhan variabel dalam penelitian memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji f menunjukkan bahwa keseluruhan variabel secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen, dimana hal ini ditunjukkan oleh hasil F_{hitung} pada penelitian ini sebesar 198,277 lebih besar dari F_{tabel} sebesar 3,05. Hasil uji determinasi (R^2) menunjukkan angka sebesar 0,702 atau sebesar 70,2%, maka dapat dikatakan bahwa variabel-variabel pada penelitian ini yaitu kualitas produk (X_1) dan harga (X_2) terhadap kepuasan konsumen di Katering Sunda Batu Besar berpengaruh sebesar 70,2% dan sisanya 29,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan di dalam model regresi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Fatin et al., 2018) Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Es Krim *Glico Wings* (Studi Kasus di *Outlet Anugerah Abadi Lumajang*).

Berdasarkan paparan di atas dapat di simpulkan bahwa kualitas produk dan harga makanan secara simultan di Katering Sunda Batu Besar berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen yang berada di Yanma Poldo Kepri.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja Karyawan Katering Sunda Batu Besar berdampak terhadap produk Katering di Yanma Poldo Kepri. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen merasa puas dengan kualitas produk yang diberikan oleh Katering Sunda Batu Besar, sesuai manfaat yang diterima dan sesuai dengan keinginan konsumen.
2. Harga Katering Sunda Batu besar menetapkan harga sesuai dengan kualitasnya di Yanma Poldo Kepri. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen merasa puas dengan harga makanan Katering Sunda Batu Besar. Dimana harga yang diberikan relatif sama dengan rumah makan yang serupa.
3. Kualitas produk dan harga Katering Sunda Batu Besar secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Yanma Poldo Kepri. Karena ketiga faktor tersebut merupakan faktor penting yang tentunya harus di perhatikan dan dimaksimalkan fungsinya agar kepuasan konsumen juga ikut meningkat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala karunia, rahmat dan hidayah yang diberikan. Sehingga penulis dapat menyelesaikan proyek akhir. pada kesempatan ini dengan penuh kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya dan penghargaan yang setinggi – tingginya kepada yang terhormat:

1. Bapak M. Nur A. Nasution, S.Sos., M.Pd., CHA selaku Direktur Politeknik Pariwisata Batam yang telah memberikan dukungan dalam proses pembelajaran dan penyelesaian.
2. Ibu Rosie Oktavia P.R., MM.Par selaku Ketua Program Studi Manajemen Kuliner Politeknik Pariwisata Batam yang telah memberikan dukungan dalam proses pembelajaran dan penyelesaian.
3. Bapak Tirta Mulyadi, S.E., MM.Par selaku Dosen Pembimbing Politeknik Pariwisata Batam yang telah memberikan dukungan dalam proses pembelajaran dan penyelesaian.
4. Bapak Heri Nuryanto S.Kom., M.Si selaku Dosen Penguji 1 Politeknik Pariwisata Batam yang telah memberikan dukungan dalam proses pembelajaran dan penyelesaian.
5. Ibu Miratia Afriani, S. ST., MH selaku Dosen Penguji 2 Politeknik Pariwisata Batam yang telah memberikan dukungan dalam proses pembelajaran dan penyelesaian.
6. Ibu, Ayah, Kakak, Abang, dan Sahabat saya Gita Aplilia, yang telah memberi semangat dan motivasi kepada penulis tanpa henti dan memberi banyak dukungan melalui doa, materi, kasih sayang, nasehat agar terus bersemangat dalam proses penyelesaian proyek akhir.

DAFTAR PUSTAKA

- Admin Bidhumas (2021) *Struktur Organisasi Polda Kepri*, kepri.polri.go.id/pid/2021/10/13/struktur-organisasi-polda-kepri-9. Available at: <https://kepri.polri.go.id/pid/2021/10/13/struktur-organisasi-polda-kepri-9/>(Accessed: 7 October 2022).
- Fatin, W.A. et al. (2018) 'Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Es Krim Glico Wings (Studi Kasus di Outlet Anugerah Abadi Lumajang)', *Jurnal Riset Manajemen*, 1(2), p. 155. Available at: <http://jkm.stiewidyagamalumajang.ac.id/index.php/jrm>.
- Hardani (2020) *Buku Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif Pustaka Ilmu, Repository.Uinsu.Ac.Id*.
- Kinerja, L. and Pemerintah, I. (2016) 'Lkip Yanma Polda Kepri T.A.2016'.
- Sofiana, S., Ekonomi, P. and PGRI Bangkalan, S. (2021) 'Strategi Pemasaran Catering Dapur Titto Melalui Media Facebook Dan Instagram'.
- VITKA Jurnal Manajemen Pariwisata** hanya menerima pengiriman manuskrip secara *online* melalui website www.jurnal.btp.ac.id. Komunikasi terkait manuskrip dapat dilakukan melalui email jurnal@btp.ac.id.

Arikel pada Jurnal:

- Fatin, W.A. et al. (2018) 'Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Es Krim Glico Wings (Studi Kasus di Outlet Anugerah Abadi Lumajang)', *Jurnal Riset Manajemen*, 1(2), p. 155. Available at: <http://jkm.stiewidyagamalumajang.ac.id/index.php/jrm>.
- Siregar, N. and Hakim, F. (2017) 'Pengaruh Pencitraan, Kualitas Produk Dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan pada Rumah Makan Kampoeng Deli Medan', *Jurnal Manajemen Tools*, 8(2), pp. 87–96.

Buku:

- Hardani (2020) *Buku Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif Pustaka Ilmu, Repository.Uinsu.Ac.Id*.

Dokumen online:

- Admin Bidhumas (2021) *Struktur Organisasi Polda Kepri*, kepri.polri.go.id/pid/2021/10/13/struktur-organisasi-polda-kepri-9. Available at: <https://kepri.polri.go.id/pid/2021/10/13/struktur-organisasi-polda-kepri-9/>(Accessed: 7 October 2022).