

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO KOSMETIK REQUEENA DI KABUPATEN PASAMAN BARAT

Eva Laurentina Monika Manik¹, Irda²,
Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bung Hatta

E-mail : laurenevatina@gmail.com , irda@bunghatta.ac.id

PENDAHULUAN

Kosmetik beberapa tahun terakhir telah menjadi bagian dari kebutuhan manusia yang merupakan salah satu solusi yang ditawarkan dalam kemudahan dan kepraktisan untuk menunjang penampilan seseorang khususnya wanita, sehingga kosmetik dapat menjadi peluang usaha yang menghasilkan keuntungan bagi pelaku usaha. Departemen Kesehatan dengan Sektor Kosmetik di pasar tradisional prihatin karena standar kemasan yang buruk. Namun, setelah sepuluh tahun, bisnis tersebut telah berkembang menjadi usaha yang cukup aktif dan sehat dengan tingkat perkembangan 115% dibandingkan tahun belakangan [1]. Pelaku usaha memanfaatkan pemasaran yang dapat mengembangkan strategi pasar yang berfokus pada konsumen, kepuasan konsumen ialah faktor yang sangat berperan untuk menentukan perkembangan pemasaran. Kepuasan konsumen terlihat ketika membandingkan produk maupun jasa yang di terima sesuai yang di harapkan [4]. Biasanya konsumen menilai melalui perbandingan harga dan kualitas pelayanan yang didapat. Bagi beberapa konsumen yang sensitif, harga produk yang murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan *value for money* yang tinggi. Komponen harga ini sungguh penting dan berkontribusi terhadap kepuasan yang relatif besar sehingga tidak sedikit konsumen sering membandingkan harga ketika memilih untuk memperoleh barang atau jasa yang ingin dimiliki, sedangkan kualitas

pelayanan dalam hal ini di artikan sebagai jasa atau *service* yang di sampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang di tujukan melalui sikap dan bersifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei penelitian yang di rancang untuk menguji harga dan kualitas pelayanan yang mempengaruhi pada kepuasan konsumen melalui pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini tergolong dalam jenis penelitian kuantitatif, analisis deskriptif diperlukan agar mengetahui tingkat capain responden (TCR), SEM-PLS digunakan sebagai alat pengolahan data dan pengujian hipotesis, maka dari itu diperlukannya lah prosedur Measurement Model Assesment (MMA) yang berfungsi sebagai uji validitas, reliabilitas dan uji diskriminan, selanjutnya dilakukan uji R Square dan Q Square, dan untuk pengujian hipotesis digunakan prosedur Structural Model Assesment (SMA). Masyarakat Kabupaten Pasaman Barat yang menjadi konsumen Toko Requeena dijadikan populasi dalam penelitian ini. Variabel harga dan variabel kualitas pelayanan dijadikan sebagai independen dan kepuasan konsumen sebagai dependen. Penarikan sampel penelitian dilakukan dengan metode *purposive sampling* yaitu sampel dipilih atas dasar kesesuaian karakteristik sampel dengan kriteria pemilihan sampel yang telah ditentukan. Kriteria yang digunakan dalam penelitian ini adalah berusia ≥ 17 tahun,

orang yang pernah membeli kosmetik doko Requeena Kabupaten Pasaman Barat. Berdomisili di Kabupaten Pasaman Barat.

Berdasarkan kriteria populasi sasaran tersebut, jumlah semua variabel dikali 20, terdapat 3 variabel didalam penelitian ini yaitu kepuasan konsumen, harga dan kualitas pelayanan, sehingga jumlah variabel $x \ 20 = 60$ responden [5].

HASIL DAN PEMBAHASAN

Alat pengujian struktural yang dilakukan untuk mengetahui variabel eksogen terhadap variabel endogen secara umum disebut sebagai Struktur Model

Tabel 1 Hasil Pengujian Hipotesis

| Arah | Original Sampel | T Statistic | P Values | Kesimpulan |
|--|-----------------|-------------|----------|-------------|
| Harga > Kepuasan Konsumen | 0.570 | 5.588 | 0.000 | H1 diterima |
| Kualitas Pelayanan > Kepuasan Konsumen | 0.374 | 3.639 | 0.000 | H2 diterima |

Berdasarkan tabel 1 hasil uji hipotesis dapat diketahui bahwa pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen memiliki nilai *original sampel* 0.570, *T statistik* sebesar 5.588 dan *P values* 0.000 harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen sehingga hipotesis 1 (satu) diterima

Selanjutnya, juga terlihat pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen yang memiliki *original sample* 0.374, *T statistik* sebesar 3.639 dan *P values* 0,000. Dimana dapat disimpulkan bahwasanya kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen sehingga hipotesis ke 2 (dua) diterima.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan pada penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di toko requeena berdasarkan hasil uji hipotesis.

Penelitian ini masih jauh dari kata sempurna

Assessment (SMA). Pengujian Hipotesis PLS bergantung pada prosedur bootstrapping non parametric untuk menguji signifikansi koefisiensinya oleh [3]. Uji signifikansi dipercaya untuk memprediksi adanya hubungan kausalitas yang dilakukan melalui *bootstrapping* [2] Jika suatu variabel eksogen terhadap variabel endogen dengan *T statistic* > 1,96 dan *P values* < 0,05, disimpulkan bahwa variabel eksogen berikan pengaruh terhadap variabel endogen, dan sebaliknya [3].

maka untuk penelitian selanjutnya disarankan dapat memperluas sampel dan memakai objek yang tidak selaras untuk mendapatkan hasil penelitian yang beragam.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Gani.Adul Rian (2019) *Mengukur Faktor Penentu Kepuasan Pelanggan Saat Membeli Kosmetik Tradisional di dalam Toko Tradisional*.Jurnal Bisnisan Vol 1(1)
- [2] Ghozali.Imam & Latan. Hengky (2015) *Konsep Teknik Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. Bp Undip Semarang Harmanto 2017. Akuntansi Biaya: Sistem Biaya Historis. Yogyakarta: BPFE
- [3] Hair, J.J., Black, W., Babin, B., Anderson, R.,& Thatam, R. (2010).*Multivariate Data Analysis : A Global Perspective (7th ed) Upper Sadlle River, NJ* : Pearson Educatio.ujy
- [4] Risda.Yanti,dkk (2021) *Analisis Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada toko kosmetik Kayfha di Kab. Tapil*
- [5] Sugiyono (2011).*Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif,Kualitatif dan r&d*.Bandung:Alfabeta