Jumek : Jurnal Manajemen dan Ekonomi Kreatif
Vol.2, No.1 Januari 2024
e-ISSN: 2964-1241; p-ISSN: 2964-1632, Hal 255-263
DOI : https://doi.org/10.59024/jumek.v2i1.332

Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Batik Tulis Jasmine Khas Grobogan

Mochamad Hangga Novian
Universitas 17 Agustus 1945 Semarang

Korespondensi penulis : hangga.novian@untagsmg.ac.id

Abstract. *This study aims to analyze the effect of product quality and product price on consumer satisfaction of jasmine batik typical of Grobogan. In testing whether there is a relationship between Product Quality and Price Indicators on Customer Satisfaction, researchers use explanatory quantitative methodology. This study took a population based on data from the National Civil Service Agency (BKN), namely the number of civil servants in Grobogan Regency in 2023 was 11,545 people, consisting of 4,914 male employees and 6,886 female employees. The results showed that there was a positive and significant effect of product quality on customer satisfaction of Batik Tulis Jasmine through the results of correlation and product moment testing. Then, it was found that there was a positive and significant effect of product price on consumer satisfaction of Batik Tulis Jasmine through the results of correlation and product moment testing. Researchers also found that there is a positive and significant effect of product quality and product price on customer satisfaction of Batik Tulis Jasmine through the results of multiple correlation testing.*

Keywords: *Product Quality, Service Quality, Price, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan harga produk terhadap kepuasan konsumen batik tulis jasmine khas Grobogan. Dalam menguji ada tidaknya hubungan antara Indikator Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen, peneliti menggunakan metodologi kuantitatif eksplanatori. Adapun populasi dalam penelitian ini mengambil populasi berdasarkan data badan kepegawaian negara (BKN) / National Civil Service Agency yaitu jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Kabupaten Grobogan tahun 2023 sebanyak 11.545 orang, terdiri dari 4.914 pegawai laki-laki dan 6.886 pegawai Perempuan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Batik Tulis Jasmine melaui hasil pengujian korelasi dan *product moment.* Lalu, ditemukan adanya pengaruh positif dan signifikan harga produk terhadap kepuasan konsumen Batik Tulis Jasmine melaui hasil pengujian korelasi dan *product moment*. Peneliti juga menemukan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan kualitas produk dan harga produk terhadap kepuasan konsumen Batik Tulis Jasmine melaui hasil pengujian korelasi ganda.

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

PENDAHULUAN

Batik merupakan suatu karya seni yang menggabungkan banyak manfaat unsur ornament pada kain dengan berbagai proses. Dalam perkembangannya yang awalnya batik dibuat dengan cara tulis kemudian cap hingga printing yang memanfaatkan teknologi. Proses pengerjaannya tidak memerlukan waktu lama dan mampu membuat dalam skala banyak. Dengan proses tersebut tidak terlalu memakan biaya banyak dan mampu dijual tidak hanya dikalangan atas saja tetapi juga menengah kebawah. Pada saat ini sudah banyak pelaku usaha batik yang sudah menggunakan teknologi cap dan printing.

Batik Tulis Jasmine adalah salah satu perusahaan yang bergerak dibidang industri batik yaitu pembuatan kain putih sampai menjadi kain bergambar. Dengan semakin banyaknya

Received: Desember 31, 2023; Accepted: Januari 19, 2024; Published: Januari 31, 2024
* Mochamad Hangga Novian, *hangga.novian@untagsmg.ac.id*

pelaku usaha batik membuat persaingan dibisnis batik semakin ketat. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi terhadap pihak manajemen Batik Tulis Jasmine Khas Grobogan, pada periode November 2022 sampai dengan Maret 2023 terlihat bahwasannya terjadi penurunan omset seperti yang tertera pada tabel 1.1

Tabel 1.1

Jumlah Omset Pada Batik Tulis Jasmine Khas Grobogan

Periode November-Maret Tahun 2022/2023

BULAN	Omset	Kenaikan / Penurunan Jumlah Omset
November 2022	Rp. 80.000.000,-	
Desember 2022	Rp. 90.000.000,-	Rp. 10.000.000,-
Januari 2023	Rp. 60.000.000,-	Rp. 20.000.000,-
Februari 2023	Rp. 50.000.000,-	Rp. 10.000.000,-
Maret 2023	Rp. 30.000.000,-	Rp. 20.000.000,-

Sumber Data : Data yang diolah tahun 2023

Penuruan omset tersebut dikarenakan semakin banyak banyaknya jumlah pesaing sesama collection fashion design di Grobogan. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi Batik Tulis Jasmine untuk terus meningkatkan kualitas dan keinovasian baru untuk memikat konsumen agar melakukan pembelian dan mempertahankan loyalitas dan kepuasan konsumennya.

Kepuasan mencerminkan penilaian seseorang tentang ekspektasi atas kinerja produk. Jika kinerja produk gagal memenuhi harapan konsumen, maka ia akan merasa tidak puas. Namun, jika kinerja produk sesuai dengan harapan, konsumen akan merasa puas. Menurut Swastha dan Handoko terdapat dua kekuatan yang menjadi faktor perilaku konsumen yakni faktor eksternal dan faktor internal. Adapun faktor eksternal meliputi : kebudayaan, kelas sosial, kelompok referensi dan keluarga, sedangkan faktor internal meliputi: motivasi, persepsi, pengalaman belajar, kepribadian dan sikap (Basu&Hani,2000). Untuk itulah penting bagi suatu perusahaan untuk mengembangkan strategi pemasaran yang berfokus pada faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. Agar konsumen bisa merasakan kepuasan atas keinginan dalam pembelian suatu produk tersebut.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah perasaan senang yang timbul di dalam diri seseorang setelah ia membandingkan kualitas yang dipersepsikan terhadap yang dirasakan saat mengonsumsi produk dengan harapan mereka sebelumnya, Apabila aspek kualitas produk yang diharapkan konsumen sesuai dengan ekspektasi maka konsumen akan mendapatkan kepuasan dalam memakai produknya. Setiap produk batik mempunyai standar sendiri, jadi terdapat banyak standar dalam setiap produk batik.

Selain itu harga menjadi suatu hal yang penting bagi pelaku usaha diakarenakan harga menjadi salah satu faktor produk yang dipasarkan dapat terjual atau tidak. Seseorang akan membayar pembelian produk atau jasa dengan harga yang mahal, apabila ia memberikan nilai tinggi pada kepuasan yang diharapkannya pada produk yang dibelinya tersebut. Secara lebih luas, harga adalah jumlah dari nilai-nilai yang ditukar pelanggan atas manfaat-manfaat untuk memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut (Santoso,2021). Penetapan harga harus disesuaikan dengan keadaan lingkungan dan perubahan yang terjadi pada saat persaingan begitu ketat.

Dengan adanya Kualitas Produk yang bagus dan harga yang sesuai sehingga konsumen akan lebih tertarik untuk melakukan pembelian dan mengalami kepuasan konsumen sehingga mengakibatkan pembelian berulang. Berdasarkan uraian diatas, untuk mengetahui sejauh mana faktor-faktor yang mempengaruhi *kepuasan konsumen*. Maka judul penelitian ini yaitu "PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BATIK TULIS JASMINE KHAS GROBOGAN".

KAJIAN TEORITIS

KUALITAS PRODUK

Kualitas produk merupakan suatu penilaian konsumen terhadap suatu kelebihan atau keistimewaan produk (Tjiptono, 2014). Kualitas produk adalah hal utama yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan, apabila mengharapkan produk yang dihasilkan mampu bersaing di pasaran. Konsumen selalu ingin mendapatkan produk yang berkualitas. Jika hal tersebut dapat dipenuhi oleh perusahaan, maka perusahaan dapat memuaskan para konsumennya serta dapat menambah jumlah konsumen. Kualitas produk dilihat pada performance (kinerja), durability (daya tahan), features (fitur), reliability (reliabilitas), aesthetics (estetika) (Iswayanti & Dwiyanto, 2012).

HARGA

Harga dapat didefinisikan sebagai sejumlah uang yang ditagihkan atas suatu produk dan jasa atau jumlah dari nilai yang ditukarkan para pelanggan untuk memperoleh manfaat dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa (Kotler et.al, 2007). Harga memegang peranan penting dalam terjadinya kesepakatan jual-beli dari produsen ke tangan konsumen. Melalui penetapan harga, akan terlihat posisi kelayakan produk dari nilai ekonominya. Harga dilihat pada sadar nilai (keterjangkauan harga), sadar harga (kesesuaian harga dengan kualitas produk), daya saing harga (penawaran), kesesuaian harga (penawaran penjualan), *mavens* harga (harga memperngaruhi daya beli konsumen) (Hiam & Schewe, 1994).

KEPUASAN KONSUMEN

Menurut James F. Engel (1987) Kepuasan konsumen merupakan evaluasi pasca konsunsumsi bahwa suatu alternatif terpilih memenuhi atau melampaui harapan. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas (Sukarmen, 2013). Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat sangat puas. Apabila perusahaan menfokuskan pada kepuasan tinggi maka para konsumen yang kepuasannya hanya akan mudah untuk berubah pikiran bila mendapat tawaran yang lebih baik. Sedangkan konsumen yang amat puas lebih sukar untuk mengubah pilihannya. Kepuasan tinggi atau kesenangan yang tinggi menciptakan kelekatan emosional terhadap merek tertentu, bukan hanya kesukaan atau preferensi rasional dan hasilnya adalah kesetiaan konsumen yang tinggi. Kepuasan konsumen diihat pada pengalaman teman (wort of mounth), ekspetasi konsumen, pengalaman konsumen, kebutuhan konsumen, keinginan konsumen (Akpoyomare, 2012).

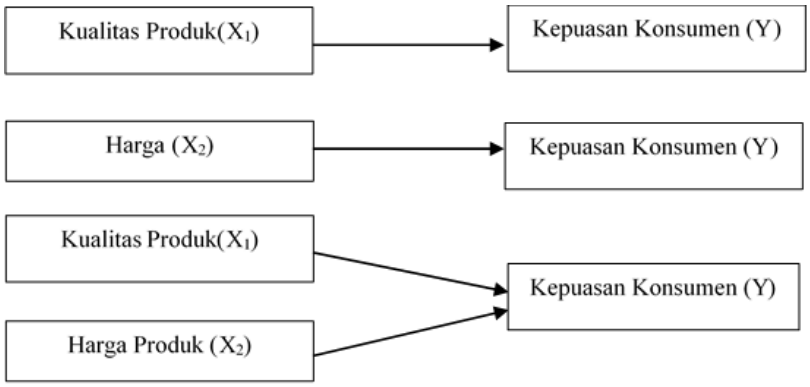
PERUMUSAN HIPOTESIS

Berdasarkan landasan teori dan kerangka berpikir di atas, maka hipotesa yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

a. Ada pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Batik Tulis Jasmine Khas Grobogan.
b. Ada pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen Batik Tulis Jasmine Khas Grobogan.
c. Ada pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Batik Tulis Jasmine Khas Grobogan.

Untuk memperjelas hipotesis tersebut dapat digambarkan sebagai berikut

Gambar 1 Model Hipotesa Giometri



Gambar hubungan antara variabel X_1,X_2 dan Y

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tipe penelitian eksplanatori atau penjelasan, yaitu penelitian yang akan menyoroti variabel atau hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya, yaitu untuk merumuskan ada tidaknya hubungan anatara Indikator Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Batik Tulis Khas Grobogan. Adapun populasi dalam penelitian ini mengambil populasi berdasarkan data badan kepegawaian negara (BKN) / National Civil Service Agency yaitu jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Kabupaten Grobogan tahun 2023 sebanyak 11.545 orang, terdiri dari 4.914 pegawai laki-laki dan 6.886 pegawai perempuan, dan terlihat bahwa jumlah pegawai laki-laki lebih sedikit dari pegawai perempuan.

Alasan pemilihan sampel dengan menggunkan *purposive sampling* karena tidak semua sampel memiliki kriteria sesuai dengan yang telah penulis tentukan. Oleh karena itu, sampel yang dipilih sengaja ditentukan berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditentukan oleh penulis untuk mendapatkan sampel yang representatif. Adapun kriteria yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepegawaian Negara (PNS) Kabupaten Grobogan.
2. Instansi (OPD).
3. Konsumen Batik Tulis Khas Grobogan.

Untuk mengetahui seberapa baik sampel dalam mewakili populasi, peneliti dalam mengambil sempel pada penelitian ini menggunakan Rumus Slovin yang mana margin or eror sebesar 10% dari total keseluruhan populasi sebanyak 100 orang.

Dalam penelitian ini menggunakan metode pengumpulan dataKuesioner. Kuesioner yaitu memberikan pertanyaan tertulis yang disampaikan kepada responden. Dengan pertanyaan ini di maksudkan untuk mengumpulkan dataprimer yang diperoleh dari variabel-variabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil hitungan korelasi *Product Moment* diperoleh *(r*) hitung sebesar 1,4729 hasil (*r*) bila dikonsultasikan dengan (*r*) tabel *Product Moment* dengan (N) 100 pada taraf kepercayaan 5% (0,1638) maka diperoleh (*r*) hitung > (*r*) Tabel yaitu, (1,4729 > 0,1638) dengan demikian koefisiesien korelasi 1,4729 adalah ***memiliki korelasi***, dengan demikian hipotesis yang menyatakan ada pengaruh antara Kualitas Produk (x_1) terhadap Kepuasan Konsumen Pada Batik Tulis Jasmine (y) dapat ***diterima.***

Untuk mengetahui besarnya koefisien korelasi "Kualitas Produk (X_1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)", digunakan rumus korelasi *product moment*, dengan perhitungan sebagai berikut:

Diketahui:

N = 100
Nilai $\sum x_1$ = 3.758
Nilai $\sum y$ = 3.527
Nilai $\sum x_1^2$ = 141.422
Nilai $\sum y^2$ = 124.851
Nilai $\sum x_1.y$ = 13.254.466

Jawab:

$$\boldsymbol{rx_1y} = \frac{n(\sum x_1\, y) - (\sum x_1)(\sum y)}{\sqrt{n[\sum x_1^2)-(\sum x_1)^2] \text{ x } [n(y^2)- (\sum y)^2}}$$

$$r_{x1,y} = \frac{100\ (13.254.466) - (3.758)(3.527)}{\sqrt{100[\ 144.712 - (3.758)^2]\text{x } 100[124.851 - (3.527)^2]}}$$

$$\mathbf{r_{x1,y} = 1,4729}$$

Berdasarkan hasil hitungan korelasi *Product Moment* diperoleh *(r*) hitung sebesar 0,2349 , hasil (*r*) bila dikonsultasikan dengan (*r*) tabel *Product Moment* dengan (N) 100 pada taraf kepercayaan 5% (0,1638) maka diperoleh (*r*) hitung > (*r*) Tabel yaitu, (0,2349> 0,1638) dengan demikian koefisiesien korelasi 0,2349 adalah ***memiliki korelasi***, dengan demikian hipotesis yang menyatakan ada pengaruh antara Harga Produk (x_2) terhadap Kepuasan Konsumen Batik Tulis Jasmine (y) dapat ***diterima.*** Untuk mengetahui besarnya koefisien korelasi "Harga Produk (X_2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)", digunakan rumus korelasi *product moment*, dengan perhitungan sebagai berikut:

Diketahui:

N = 100
Nilai $\sum x_2$ = 3.623
Nilai $\sum y$ = 3.527
Nilai $\sum x_2^2$ = 131.535
Nilai $\sum y^2$ = 124.851

Nilai $\sum x_2.y$ = 127.866

Jawab:

$$rx_2y = \frac{n(\sum x_2\, y) - (\sum x_2)(\sum y)}{\sqrt{n[\sum x_2^2)-(\sum x_2)^2] \text{ x } [n(y^2)- (\sum y)^2}}$$

$$r_{x2,y} = \frac{100\ (127.866) - (3.623)(3.527)}{\sqrt{100[\ 131.535 - (3.623)^2]\text{x } 100[124.851 - (3.527)^2]}}$$

$$r_{x2,y} = 0{,}2349$$

Berdasarkan hasil hitungan uji statistic diperoleh koefisien korelasi ganda sebesar *(r)* hitung sebesar 1,48928, hasil (*r*) bila dikonsultasikan dengan (*r*) tabel *product Moment* dengan (N) 100 pada taraf kepercayaan 5% (0,1638) maka diperoleh (*r*) hitung > (*r*) tabel yaitu 5 % (1,4893> 0,1638) dengan demikian koefisien korelasi 1,4893 adalah ***memiliki korelasi***, dengan demikian Hipotesis yang menyatakan ada pengaruh antara Kualitas Produk (x_1) dan Harga Produk (x_2) terhadap Kepuasan Konsumen pada Batik Tulis Jasmine (Y) dapat ***diterima***. Untuk mengetahui besarnya koefisien korelasi "Harga Produk (X_2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)", digunakan rumus korelasi *product moment*, dengan perhitungan sebagai berikut:

Diketahui:

N = 100

Nilai $\sum x_2$ = 3.623

Nilai $\sum y$ = 3.527

Nilai $\sum x_2^2$ = 131.535

Nilai $\sum y^2$ = 124.851

Nilai $\sum x_2.y$ = 127.866

Jawab:

$$rx_2y = \frac{n(\sum x_2\, y) - (\sum x_2)(\sum y)}{\sqrt{n[\sum x_2^2)-(\sum x_2)^2] \text{ x } [n(y^2)- (\sum y)^2}}$$

$$r_{x2,y} = \frac{100\ (127.866) - (3.623)(3.527)}{\sqrt{100[\ 131.535 - (3.623)^2]\text{x } 100[124.851 - (3.527)^2]}}$$

$$r_{x2,y} = 0{,}2349$$

Berdasarkan hasil Koefisien Destriminasi diatas maka dapat dikatakan bahwa pengaruh Kualitas Produk (x_1) dan Harga Produk (x_2) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Batik Tulis Jasmine (y) mencapai sebesar 22,19% sehingga untuk mendapat hasil 100% maka sisa dari 26,83% yaitu sebesar 77,81% dipengaruhi oleh faktor lain. Koefisien korelasi dari hubungan kualitas produk terhadap kepuasan Konsumen atau r = 1,4893, sehingga koefisien determinasi dapat dihitung sebagai berikut :

KD = r^2 x 100%

KD = $(1{,}4893)^2$ x 100%

KD = 2,2181x 100%

KD = 22,19%

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Ada pengaruh positif dan signifikan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Batik Tulis Jasmine melaui hasil pengujian korelasi dan *product moment*
2. Ada pengaruh positif dan signifikan harga produk terhadap kepuasan konsumen Batik Tulis Jasmine melaui hasil pengujian korelasi dan *product moment*.
3. Ada pengaruh positif dan signifikan kualitas produk dan harga produk terhadap kepuasan konsumen Batik Tulis Jasmine melaui hasil pengujian korelasi ganda.

Saran

1. Batik Tulis Jasmine masih perlu meningkatkan lagi Kualitas Produk dengan mengembanhkan bermacam motif baru yang kekinian mengikuti trend pada zaman dan meningkatkan kreatifitas dalam membuat pola dan motif gambar serta menambah karya-karya yang baru terus, dengan adanya teknologi yang canggih saat ini bisa dimanfaatkan semaksimal mungkin dengan mengikut sertakan produk di media sosial mampu menjangkau di semua kalangan khususnya pada masyarakat Grobogan.
2. Batik Tulis Jasmine dapat membuat trobosan baru bagi konsumen yang sudah berlangganan, misalnya seperti memberikan sebuah diskon jika konsumen memesan dalam jumlah yang besar dan bersedia mempromosikan ke teman-teman terdekat, selain untuk eksistensi hal tersebut dapat menjadi media promosi secara tidak langsung bagi Batik Tulis Jasmine.

3. Batik Tulis Jasmine dapat meningkatkan kualitas produk dan meninjau kembali tingkat harga yang diberikan kepada konsumen.

DAFTAR REFERENSI

Akpoyomare, O.B. et al. 2012. The Influence Of Product Atributes On Customer Purchase Decision In The Nigerian Food And Beverages Industry : A Study Of Metropolis. Journal American of Business and Management, 1, 196-201. ISSN 2167 - 9609/ ISSN 2167 – 9614.

Basu, S. D. & T. Hani, H, *Manajemen Pemasaran : Analisa Perilaku Konsumen.* Edisi Pertama, Cetakan Ketiga, BPFE, Yogyakarta, 2000.

Hiam, Alexander dan Charles D. Schewe (1994), *The Portable MBA Markting*, Binarupa Aksara hal 21.

Iswayanti, Putri, I., dan Dwiyanto. 2012. Pengaruh antara Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Harga dengan Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Soto Angkring Mas Boed. Jurnal Ekonomi (kajian ekonomi, manajemen, akuntansi), 11 (2).

James F. Engel et al, International Journal of research in Marketing, 1987.

Jurnal Nathaza Gayatry Woen Singgih Santoso, *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Promosi, dan Harga Normal terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen*, Vol. 10 No. 2 Juni 2021.

Kotler dkk. Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas PT. Indeks, Jakarta.2007

Masri Singarimbun, Sofiana Effendi, *Metedologi Penelitian Survei*, LP3ES, Jakarta, 1981

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung, 2017

Sukarmen, P. 2013. Analisis Pengaruh Harga Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Rumah Makan Soto Betawi Pemuda. JEAM, 12 (1), 12-18. ISSN: 1412-5366.

Tjiptono, F, *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian*, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2014.