

Dampak Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk PT. Kartika Boga Lestari di AEON Mall Sentul City

Marselinus^{1*}, Arifin Rudianto¹

¹ Jurusan Ilmu Administrasi Niaga/Bisnis, Universitas Jakarta, Indonesia, Jl. Pulomas Barat No.9, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13210, Indonesia.
E-mail: marselinus.art93indonesia@gmail.com*, arifinrudianto9@gmail.com

Abstrak

Persaingan produk makanan di era globalisasi semakin meningkat. Penentuan harga adalah salah satu faktor utama yang menentukan keberlanjutan suatu perusahaan. Tujuan dalam penelitian ini mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan produk PT. Kartika Boga Lestari yang terletak di AEON Mall Sentul City, Kabupaten Bogor. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 72 responden. Jumlah sampel yang diamati diperoleh melalui hasil kuantifikasi menggunakan metode slovin dengan derajat ketelitian sebesar 5%. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode regresi sederhana untuk melihat pengaruh antara variabel X (harga) dan Y (kepuasan), menggunakan aplikasi SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel harga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Harga yang ditetapkan oleh produsen berpengaruh pada kepuasan pelanggan yang berdampak pada penjualan produk. Hal tersebut juga diperkuat melalui nilai koefisien determinasi yang menghasilkan nilai sebesar 70%. Saran yang diberikan dalam penelitian ini yaitu, pihak perusahaan harus mempertimbangkan ulang dalam penentuan harga produk PT. Kartika Boga Lestari untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Bogor, Harga, Kepuasan Pelanggan, Regresi Sederhana

The Impact of Price on Customer Satisfaction of PT. Kartika Boga Lestari Products at AEON Mall Sentul City

Abstract

The intensification of competition in the food product market during the era of globalization has become increasingly apparent. Pricing determination, identified as a critical determinant, significantly influences the sustainability of a company. This research aims to investigate the impact of pricing on customer satisfaction. The study was conducted at the branch of PT. Kartika Boga Lestari is located in AEON Mall Sentul City. Employing a quantitative methodology, the research engaged 72 respondents, determined through the Slovin method. The collected data underwent analysis using the simple regression method to discern the relationship between variables X (price) and Y (satisfaction), facilitated by the SPSS. The empirical findings evince a statistically significant influence of pricing on customer satisfaction, delineating the manufacturer's price determinations as instrumental in shaping customer contentment, thereby exerting consequential effects on product sales. This assertion is fortified by a coefficient of determination yielding a robust value of 70%. In light of these findings, it is recommended that the company reassesses its pricing strategies vis-à-vis PT. Kartika Boga Lestari products, with a view towards augmenting customer satisfaction levels.

Keywords: Bogor, Customer Satisfaction, Price, Simple Regression

PENDAHULUAN

Dalam dinamika bisnis yang terus berkembang pada Abad ke-21, era globalisasi telah memberikan dampak signifikan terhadap persaingan di berbagai sektor, khususnya industri

makanan. Keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan bisnis utamanya, yakni memperoleh keuntungan maksimal, sangat terkait erat dengan kemampuannya beradaptasi terhadap perubahan zaman dan dinamika pasar yang terus berkembang (Budiarti, 2023). Dalam

situasi dimana pelanggan memiliki beragam pilihan produk dan jasa, pelaku bisnis dituntut untuk memiliki pemahaman mendalam terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan untuk tetap bersaing dalam pasar yang begitu dinamis.

Faktor harga menjadi elemen yang sangat krusial dalam mengarahkan keputusan pembelian pelanggan (Erinawati & Syafarudin, 2021). Keselarasan antara harga dan kualitas produk menjadi pertimbangan utama bagi pelanggan yang berusaha memperoleh nilai maksimal dari pembelian yang dilakukan. Oleh karena itu, penetapan harga oleh pelaku bisnis harus mampu bersinergi dengan perubahan lingkungan dan kondisi pasar agar dapat mempertahankan daya saing perusahaan. Dalam konteks tersebut, harga yang bersaing bukan hanya menjadi strategi pemasaran, tetapi juga memainkan peran penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya, membentuk dasar keberlanjutan bisnis dan peningkatan loyalitas pelanggan (Anggraini & Budiarti, 2020; Ferawati & Aminah, 2023; Rosalinda et al., 2022).

Salah satu contoh perusahaan yang mengalami kondisi tersebut adalah PT. Kartika Boga Lestari cabang AEON Mall Sentul City, yang beroperasi dalam industri makanan dan memperkenalkan produk Morenos. Perusahaan tersebut dihadapkan pada tantangan pesaing sejenis yang menawarkan harga lebih rendah. Situasi tersebut menciptakan fluktuasi penurunan kinerja penjualan perusahaan. Hal ini didukung data omset penjualan Morenos PT. Kartika Boga Lestari tahun 2022 pada Tabel 1.

Tabel 1. Omset Penjualan Morenos
PT. Kartika Boga Lestari tahun 2022

No.	Bulan	Omset Penjualan (Rp)
1.	Januari	158.860.300
2.	Februari	91.101.500
3.	Maret	130.190.700
4.	April	170.780.000
5.	Mei	161.410.200
6.	Juni	138.655.000
7.	Juli	129.516.300
8.	Agustus	125.980.800
9.	September	119.917.500
10.	Oktober	115.250.200
11.	November	137.405.200
12.	Desember	149.910.700

Jika dibiarkan maka keberlanjutan dan kestabilan dari perusahaan tersebut dapat terancam. Oleh karena itu maka penelitian pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan Morenos penting untuk dilakukan. Penelitian terkait pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan telah banyak dilakukan di berbagai perusahaan seperti perusahaan telekomunikasi, transportasi *online* hingga kafe (IrawanLubis et al., 2023; Nurmala et al., 2023; Sitanggang et al., 2023). Akan tetapi masih sedikit penelitian yang secara khusus membahas pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada produk es gelato, terkhusus di daerah Sentul City. Padahal Mall AEON di Sentul City memiliki tingkat pengunjung yang tinggi. Dengan demikian, maka tujuan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan Morenos PT. Kartika Boga Lestari cabang AEON Mall Sentul City. Penelitian ini dapat bermanfaat bagi perusahaan dalam mengatur strategi penjualan dan pengambilan keputusan dimasa yang akan datang. Berdasarkan uraian permasalahan penelitian tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

H0: Variabel harga tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan Morenos PT. Kartika Boga Lestari Cabang AEON Mall Sentul City

H1: Variabel harga berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan Morenos PT. Kartika Boga Lestari Cabang AEON Mall Sentul City

METODE

Penelitian ini dilakukan menggunakan metode kuantitatif dengan melakukan perhitungan dan analisis berdasarkan angka-angka. Penelitian kuantitatif adalah suatu jenis penelitian yang dilakukan untuk menghasilkan berbagai temuan yang dapat diperoleh melalui prosedur statistik ataupun dengan cara lainnya melalui prosedur pengukuran dan kuantifikasi. Penelitian ini dilaksanakan pada Mei hingga Juli 2023 yang berlokasi di Morenos PT. Kartika Boga Lestari Cabang AEON Mall Sentul City. Secara administratif penelitian ini terletak di Jl. M.H. Thamrin, Citaringgul, Kecamatan Babakan Madang, Kabupaten Bogor, Jawa Barat.

Populasi yang diperhatikan dalam penelitian ini yaitu pelanggan Morenos PT. Kartika Boga Lestari Cabang AEON Mall Sentul

City sebanyak 250 orang. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebesar 72 orang, yang diperoleh dari hasil perhitungan menggunakan metode slovin. Pengumpulan data responden dilakukan menggunakan bantuan kuesioner untuk memperoleh informasi dan keterangan yang dibutuhkan sesuai dengan tujuan dalam penelitian ini. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk skala *likert*. (Markum et al., 2017) menjelaskan bahwa skala *likert* dapat digunakan untuk mengukur suatu sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu fenomena sosial.

Kuesioner yang telah disiapkan selanjutnya akan dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Pengujian ini dilakukan untuk mengukur tingkat akurasi dan kesesuaian pertanyaan dalam kuesioner untuk menjawab tujuan penelitian (Aulia & Abednego, 2023). Kemudian, data yang terkumpul dari kuesioner tersebut akan dianalisis menggunakan bantuan software pengolah data statistika.

Data-data dalam penelitian ini akan dianalisis menggunakan metode regresi linear sederhana. Analisis regresi linear sederhana adalah metode yang digunakan untuk menganalisis hubungan antar satu variabel bebas dengan satu variabel bebas (Bungatang & Reynel, 2021). Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah harga sedangkan variabel terikat adalah kepuasan pelanggan (Y). Persamaan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

$$Y = a + b \cdot X \quad (1)$$

Keterangan:

Y = variabel terikat

X = variabel bebas

a = intersep

b = koefisien regresi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Validitas diukur dengan membandingkan nilai *r* hitung dengan *r* tabel, di mana jika *r* hitung > *r* tabel, maka variabel tersebut dianggap valid, dan sebaliknya (Setyawati, 2023; Utami et al., 2023). Analisis tingkat signifikansi pada setiap pernyataan menunjukkan bahwa nilai signifikansi (*sig*) kurang dari 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel "harga" memenuhi kriteria validitas yang ditetapkan.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Harga

Butiran Dalam Kuesioner	<i>r</i> hitung	<i>r</i> tabel	Keterangan
X.1	0,620	0,254	Valid
X.2	0,558	0,254	Valid
X.3	0,476	0,254	Valid
X.4	0,579	0,254	Valid
X.5	0,676	0,254	Valid
X.6	0,649	0,254	Valid
X.7	0,530	0,254	Valid
X.8	0,299	0,254	Valid
X.9	0,363	0,254	Valid
X.10	0,652	0,254	Valid
X.11	0,618	0,254	Valid
X.12	0,550	0,254	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas kuesioner pada variabel harga yang terdiri dari 12 pertanyaan, dapat diketahui bahwa variabel tersebut dianggap valid sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan (Tabel 2). Penerapan uji validitas juga dilakukan pada variabel "kepuasan pelanggan," yang terdiri dari 12 pernyataan (Tabel 3).

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan

Butiran Dalam Kuesioner	<i>r</i> hitung	<i>r</i> tabel	Keterangan
Y.1	0,597	0,254	Valid
Y.2	0,611	0,254	Valid
Y.3	0,681	0,254	Valid
Y.4	0,497	0,254	Valid
Y.5	0,700	0,254	Valid
Y.6	0,559	0,254	Valid
Y.7	0,663	0,254	Valid
Y.8	0,673	0,254	Valid
Y.9	0,663	0,254	Valid
Y.10	0,522	0,254	Valid
Y.11	0,622	0,254	Valid
Y.12	0,653	0,254	Valid

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsistensi atau stabilitas suatu kuesioner, yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk yang diamati (Apriliani & Solichin, 2022). Suatu kuesioner dianggap reliabel apabila jawaban dari responden terhadap pernyataan-pernyataan bersifat konsisten dan stabil dari waktu ke waktu (Naulibasa et al., 2023). Sejalan dengan itu, suatu variabel dapat dianggap reliabel jika nilai Cronbach's Alpha yang dihasilkan lebih besar

dari 0,6. Dari hasil perhitungan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa semua item yang digunakan dalam penelitian ini termasuk reliabel karena nilai Cronbach's Alpha melebihi 0,6, sebagaimana tertera pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Role of thumb	Keterangan
X	0,923	0,60	Reliabel
Y	0,958	0,60	Reliabel

Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan uji regresi linear sederhana untuk mengevaluasi korelasi antara variabel X (Harga) dan variabel Y (Kepuasan Pelanggan) pada Miorienios PT. Kartika Bioga Liestari Cabang AEON Mall Sentul City.

Pentingnya uji reliabilitas ini terletak pada kepastian bahwa kuesioner atau variabel yang digunakan dalam penelitian dapat diandalkan dan memberikan hasil yang konsisten (Naulibasa *et al.*, 2023). Nilai Cronbach's Alpha yang memenuhi kriteria, dapat diasumsikan bahwa instrumen penelitian ini dapat menghasilkan data yang dapat dipercaya, sehingga kesimpulan yang diambil dari analisis data menjadi lebih valid. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat diandalkan untuk memberikan kontribusi pada pemahaman lebih lanjut terkait variabel atau konstruk yang diamati.

Penggunaan uji regresi linear sederhana didasarkan pada hubungan antara satu variabel yang berperan sebagai variabel independen dan satu variabel yang berperan sebagai variabel dependen.

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Sederhana

Coefficients ^a					
Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	7.347	3.207		2.291	.025
Harga	.901	.070	.839	12.922	< .001

a. *Dependent Variable:* Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, dapat diketahui bahwa nilai koefisien regresi variabel X memiliki nilai yang signifikan (Tabel 5). Dengan demikian, dapat diinterpretasikan bahwa harga memiliki pengaruh signifikan

terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Persamaan yang diperoleh dari hasil regresi sederhana dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = 2.768 + 0.979 X \quad (2)$$

Nilai *Adjusted R Square* (Koefisien Determinasi) yang diperoleh dalam penelitian ini sebesar 0,705 (Tabel 6). Nilai ini dapat diartikan bahwa pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) mencapai 70%. Berdasarkan nilai tersebut maka dapat diketahui bahwa sekitar 70% kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel harga, sementara sisanya sekitar 30% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 6. Nilai Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.839 ^a	.705	.700	5.807

a. *Predictors:* (Constant), Harga

Secara ringkas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan Miorienios PT. Kartika Bioga Liestari Cabang AEON Mall Sentul City. Hasil perhitungan menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara harga terhadap kepuasan pelanggan Morenos PT. Kartika Boga Lestari Cabang AEON Mall Sentul City. Secara parsial (uji t) menunjukkan adanya pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan.

Harga adalah salah satu faktor yang menjadi perhatian pelanggan dalam melakukan pembelian suatu barang. Harga yang terlalu tinggi tanpa diimbangi kualitas yang baik dapat menimbulkan ketidakpuasan pada pelanggan. Oleh karena itu, produsen harus pandai dalam menetapkan harga jual suatu produk agar tidak menimbulkan ketidakpuasan pada konsumen. Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,001, lebih kecil dari 0,05, dengan uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 12,922 yang lebih besar dari t tabel (1,667). Hal ini menjelaskan bahwa semakin baik harga yang ditawarkan, akan berakibat pada kepuasan pelanggan. Ini mengindikasikan bahwa Harga Morenos PT. Kartika Boga Lestari Cabang AEON Mall Sentul

City memiliki peran penting dalam Kepuasan Pelanggan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yusrani & Sutrisna (2018) yang menunjukkan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Harga memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan, di mana harga memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan pelanggan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka kesimpulan dalam penelitian ini yaitu variabel harga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Morenos PT. Kartika Boga Lestari Cabang AEON Mall Sentul City. Hal ini dibuktikan melalui uji t dan koefisien determinasi yang menunjukkan nilai signifikan dengan persentase kepercayaan 70%. Sebagai upaya dalam meningkatkan kepuasan konsumen dan kestabilan pendapatan maka pihak perusahaan sebaiknya dapat melakukan kajian ulang dalam menentukan harga jual produk tersebut. Pengurangan harga tentu menjadi hal penting agar terciptanya kepuasan pelanggan yang lebih tinggi dan mempertahankan loyalitas kepada perusahaan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, F., & Budiarti, A. (2020). Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Gojek. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, 8(3), 86–94. <https://doi.org/10.26740/jupe.v8n3.p86-94>
- Apriliani, R., & Solichin, M. R. (2022). Pengaruh Pelatihan Kerja, Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Penyuluh KB di Kabupaten Kebumen. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen*, 4(4), 502–512. <http://journal.stieputrabangsa.ac.id/index.php/jimmba/index>
- Aulia, A., & Abednego, F. (2023). Pengaruh Word of Mouth Dan Social Media Activities Terhadap Minat Beli Konsumen Menantea Jawa Barat. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 19(1), 18–27. <https://doi.org/10.23960/jbm.v19i1.856>
- Budiarti, R. H. S. (2023). Manajemen Pemasaran Global Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen dan Keberhasilan Bisnis. *COOPETITION Jurnal Ilmiah Manajemen*, 14(2), 2023–2405. <https://doi.org/https://doi.org/10.32670/coopetition.v14i2.3763>
- Bungatang, B., & Reynel, R. (2021). The Effect of Service Quality Elements on Customer Satisfaction. *Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business*, 1(2), 107–118. <https://doi.org/10.52970/grmapb.v1i2.102>
- Erinawati, F., & Syafarudin, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi Terhadap Keputusan. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(1), 130–146. <https://doi.org/10.46306/vls.v1i1.10>
- Ferawati, D., & Aminah, M. (2023). Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Restoran Chicken Geprek Ken Dedes. *MANAJEMEN IKM: Jurnal Manajemen Pengembangan Industri Kecil Menengah*, 18(2), 113–124. <https://doi.org/10.29244/mikm.18.2.113-124>
- IrawanLubis, M. F., Aslami, N., & Tambunan, K. (2023). Pengaruh Harga, Pelayanan Dan Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cafe Pascho Pematangsiantar. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(2), 872–882. <https://doi.org/10.31955/mea.v7i2.3074>
- Markum, Latifah, S., & Setiawan, B. (2017). Identifikasi pengaruh luas lahan, biaya pemeliharaan, dan jumlah keluar terhadap pendapatan petani: Studi kasus di Desa Kepenuhan Raya. *Jurnal Sangkareang Mataram*, 3(4), 56–62.
- Naulibasa, G. V., Yunishari, D. E., & Ewaldo, K. (2023). An Examination of the Quality of Service of PT Triloka Griya Bowling Toward Customer Satisfaction Telaah Kualitas Pelayanan PT Triloka Griya Bowling Terhadap Kepuasan Pelanggan An Examination of the Quality of Service of PT Triloka Griya Bowling Toward Cu. 10(November), 49–65.

- <https://doi.org/10.55963/jumpa.v10i3.575>
- Nurmala, L., Yusuf, A. S., & Sulaeman, E. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Pelayanan Driver Grab. *Journal on Education*, 5(2), 1950–1957. <https://doi.org/10.31004/joe.v5i2.836>
- Rosalinda, S., Faridz, R., Purwandari, U., & Fansuri, H. (2022). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keberlanjutan mata pencaharian petambak garam di madura menggunakan metode MICMAC. *Agrointek: Jurnal Teknologi Industri Pertanian*, 16(3), 305–315. <https://doi.org/10.21107/agrointek.v16i3.12965>
- Setyawati, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen. *INOVASI: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Manajemen*, 19(1), 57–63. <https://doi.org/https://doi.org/10.30872/jin.v.v19i1.12660>
- Sitanggang, T., Farida, N., & Purbawati, D. (2023). Pengaruh Harga Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Indihome PT.Telkom Indonesia Jepara. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 12(1), 157–164. <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jiab.2023.37241>
- Utami, Y., Rasmanna, P. M., & Khairunnisa. (2023). Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrument Penilaian Kinerja Dosen. *Jurnal Sains Dan Teknologi*, 4(2), 21–24. <https://doi.org/https://doi.org/10.55338/sainstek.v4i2.730>
- Yusnani, & Sutrisna, E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Umroh Pada Pt. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru. *Jom Fisip*, 5(2), 1–17.