

Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Cat Terhadap Kepuasan Konsumen TB Adeng Jaya Kecamatan Tanjungsiang Subang

Roro Rodiah¹, Jalaludin², Ahmad Damiri³

¹STAI Riyadhul Jannah Subang

^{2,3}STIES Indonesia Purwakarta

Jln. Veteran No. 150- 152 Purwakarta 41118 Jawa Barat INDONESIA

¹rororodiah6@gmail.com

²jalaludin.darululum@yandex.com

³ahmad.damiri86@gmail.com

Abstrak— Berdasarkan Pengamatan Di Kecamatan Tanjungsiang Terdapat beberapa Toko bangunan yang menjual cat, namun mayoritas masyarakat membeli cat di TB Adeng Jaya karena terdapat beberapa macam produk cat yang di perjual belikan dari cat kiloan, kalengan, hingga ember. Sehingga memudahkan konsumen untuk membeli cat yang sesuai dengan yang diinginkan. Penelitian ini bertujuan untuk membahas dan menganalisis. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen, Pengaruh harga cat terhadap kepuasan konsumen, serta pengaruh kualitas produk dan harga cat terhadap kepuasan konsumen. Metode penelitian yang dilakukan adalah metode survey yang bersumber kepada data primer dan sekunder tentang kualitas produk X_1 dan harga cat X_2 terhadap kepuasan konsumen Y . dilihat dari tujuannya penelitian ini termasuk kedalam penelitian *explanatory research*, karena melibatkan 3 variabel yang saling berhubungan satu sama lain. Berdasarkan hasil pengujian menggunakan *software SPSS 26.0*, penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut, pengaruh (X_1) terhadap (Y) mempunyai nilai $T_{hitung} 9,055 > T_{tabel} 1,988$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai R square sebesar $0,494$, hal ni menunjukkan kualitas produk cat (X_1) berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan konsumen (Y) sebesar $49,4\%$ sedangkan sisanya $50,6\%$ ditentukan oleh variabel lain, pengaruh (X_2) terhadap (Y) mempunyai nilai $T_{hitung} 2,081 > T_{tabel} 1,988$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, dan nilai R Square sebesar $0,049$, hal ini menunjukkan bahwa harga cat (X_2) berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan konsumen (Y) sebesar $4,9\%$ sedangkan sisanya $95,1\%$ ditentukan oleh variabel lain, serta pengaruh (X_1) dan (X_2) terhadap (Y) mempunyai nilai $F_{hitung} 0,330 < F_{tabel} 3,11$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,720 > 0,05$, dan nilai R square sebesar $0,089$ tidak terletak pada interval korelasi hal ini menunjukkan kualitas produk (X_1) dan harga cat (X_2) tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y).

Kata kunci— Kualitas, Harga, Kepuasan Konsumen.

Abstract— *Based on Observations in Tanjungsiang District There are several building shops that sell paint, but the majority of people buy paint at TB Adeng Jaya because there are several kinds of paint products that are sold from paint kilos, cans, to buckets. Making it easier for consumers to buy paint in accordance with what is desired. This study aims to discuss and analyze. Effect of product quality on customer satisfaction, The effect of paint prices on customer satisfaction, as well as the influence of product quality and paint prices on customer satisfaction. The effect of paint prices on customer satisfaction, as well as the influence of product quality and paint prices on customer satisfaction. The research method used is the survey method which is sourced from primary and secondary data about the quality of product X_1 and the price of paint X_2 on customer satisfaction Y . seen from the purpose of this study included in the research explanatory research, because it involves 3 variables that are interconnected with each other. Based on the results of testing using *SPSS 26.0 software*, this study can be concluded as follows,, the effect of (X_1) on (Y) has a value of $T_{count} 9,055 > T_{table} 1,988$ with a significance value of $0,000 < 0.05$ and R square value of 0.494 , this shows the quality of paint products (X_1) significantly influence customer satisfaction (Y) 49.4% while the remaining 50.6% is determined by other variables, the influence of (X_2) on (Y) has a T -value of $2.081 > T_{table} 1.988$ with a significance value of $0.000 < 0.05$, and an R Square value of*

0.049, this shows that the price of paint (X_2) has a significant effect on customer satisfaction (Y) of 4.9% while the remaining 95.1% is determined by other variables, and the influence of (X_1) and (X_2) on (Y) has a value of F count $0.330 < F_{table} 3.11$ with a significance value of $0.720 > 0.05$, and the R square value of 0.089 does not lie in the correlation interval, this shows the quality of the product (X_1) and the price of paint (X_2) has no effect on customer satisfaction (Y).

Keywords— *Quality, Price, Consumer Satisfaction.*

I. PENDAHULUAN

Pembangunan ekonomi yang semakin pesat saat ini di tandai dengan munculnya berbagai perusahaan yang menghasilkan barang dan jasa dalam bidang produksi yang pada akhirnya memacu bidang pemasaran. Kepuasan dan ketidakpuasan konsumen merupakan konsep penting yang perlu dipahami perusahaan karena dapat mempengaruhi keputusan konsumen selanjutnya. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul sesetelah membandingkan antara persepsi dan kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler & Keller, 2009).

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan seperti kualitas produk dan harga. Dengan kata lain bahwa kepuasan pelanggan dapat menciptakan loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas dan harga produk barang yang memuaskan walaupun peningkatan kepuasan pelanggan tidak selalu berdampak pada loyalitas pelanggan.

Beragamnya pilihan dan alternatif produk yang tersedia di pasaran merupakan dampak dari persaingan perusahaan yang berusaha memenangkan pangsa pasar. Semakin banyaknya pesaing dari suatu produk, maka semakin banyak pula alternatif pilihan bagi konsumen untuk dapat menentukan produk mana yang akan dibeli. Produk yang berkualitas tinggi adalah kunci utama dalam memenangkan persaingan, yang nantinya akan dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. Persaingan yang semakin ketat dengan semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, menyebabkan setiap pengusaha harus menempatkan orientasi pada kepuasan konsumen sebagai tujuan utama (Tjiptono, 2000a).

Selain itu perusahaan harus selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan konsumen agar produk yang dimilikinya lebih unggul dari produk pesaingnya. Salah satu strategi

menghadapi masalah tersebut adalah dengan memberikan harga yang berbeda dengan perusahaan pesaing agar konsumen tidak pindah ke perusahaan lain. Pemberian harga berbeda akan menjadikan konsumen lebih tertarik dan akan lebih percaya dengan kualitas produk yang setelah dipilihnya. Harga adalah salah satu faktor penting dalam kegiatan pemasaran karena memperkenalkan dan menawarkan produk tidak terlepas suatu harga yang di tawarkan serta diberikan oleh sebuah perusahaan kepada konsumen. Harga juga merupakan aset penting dalam suatu perusahaan agar dapat dikenal dan menjadikan pilihan konsumen dalam melakukan keputusan pembelian. Harga adalah sejumlah uang yang di tawarkan atau sejumlah pengorbanan yang di perlukan konsumen untuk memperoleh atau mendapatkan suatu produk yang di inginkannya dari produsen atau pembeli (Suharno & Sutarso, 2010).

Inilah yang menyebabkan toko Az-zahra di desa Kasomalang kecamatan kasomalang kabupaten subang mengalami kebangkrutan. menurut ibu Lulu salah satu pembeli, kualitas barang yang ditawarkan toko Az-zahra berkualitas sedang namun harga yang lertalu tinggi membuat ketidakpuasan konsumen ketika berbelanja di toko Az-zahra sehingga toko tersebut sepi pembeli dan kini mengalami kebangkrutan, jadi harga suatu barang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Lulu, 2019).

Di kecamatan tanjungsiang juga terdapat beberapa toko yang menjual produk cat di antaranya: TB, cahaya saudara di desa tanjungsiang kecamatan Tanjungsiang kabupaten Subang, TB. Cahaya Anugrah 2 jln barang Siang Desa Tanjungsiang Kecamatan Tanjungsiang Kabupaten Subang, TB, Zam-Zam Desa Cikadu Kecamatan Tanjungsiang Kabupaten Subang, serta TB. Adeng jaya Desa Cikadu Kecamatan Tanjungsiang Kabuapten Kabupaten Subang.

Dari keempat toko tersebut yang terbesar sekecamatan Tanjungsiang adalah toko TB. Adeng jaya yang berada di Desa Cikadu Kecamatan Tanjungsiang Kabupaten Subang. Menurut salah satu konsumen atau pelanggan dari toko tersebut yaitu bapak Oleh mengatakan bahwa di toko Adeng Jaya terdapat beberapa macam produk cat yang di perjual belikan dari cat kiloan, kalengan, hingga ember. Sehingga memudahkan untuk membeli sesuai selera sehingga konsumen puas dengan produk yg di beli, dan biasanya bapak Oleh membeli jenis cat kiloan (Solehudin, 2019).

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pendapat diatas dapat dimakaksudkan bahwa seberapa besar kualitas yang diberikan yang berhubungan dengan produk barang beserta faktor pendukungnya memenuhi harapan penggunaanya. Dapat diartikan bahwa semakain memenuhi harapan konsumen, produk tersebut semakain berkualitas (Tjiptono, 2000b).

Mempertahankan konsumen yang merasa puas terhadap suatu produk harus mendapatkan prioritas yang paling utama daripada mendapatkan kritikan dari konsumen yang merasa tidak puas akan sebuah produk. Menyadari fenomena tersebut, masing-masing toko berusaha menarik perhatian konsumen dengan iklan produk. Periklanan cenderung dapat menarik konsumen untuk melakukan pembelian pada suatu produk. Pada sekarang ini toko cat tidak hanya mengandalkan kualitas, tetapi perlu membuat nilai tambah sesuai keinginan dan kebutuhan konsumen. Sesuatu yang diinginkan oleh konsumen adalah harga produk yang baik dari toko cat tersebut. harga produk yang terjangkau oleh keuangan masyarakat baik dalam menciptakan kepuasan konsumen.

Kepuasan pada suatu toko akan mempertahankan pelanggan dari toko pesaing. Kepuasan konsumen yang tinggi juga menjadi pendorong untuk melakukan pembelian ulang serta dapat mengajak orang lain untuk menggunakan produk tersebut. Konsumen lebih

mempertimbangkan kualitas produk, harga cat dalam menentukan pilihan. Berdasarkan latar belakang tersebut, makaa penulis tertarik untuk mengadakan penelitian terhadap konsumen pada produk cat di TB Adeng jaya yang di jual di toko tersebut

Penulis menggunakan beberapa teori dalam melakukan penelitian ini. Yaitu teori mengenai Kualitas, Harga, dan Kepuasan Konsumen.

1. Kualitas

Menurut Kotler dan Keller menyatakan bahwa kualitas produk adalah kemampuan suatu barang untuk memberikan hasil atau kinerja yang sesuai bahkan melebihi dari apa yang diinginkan pelanggan (Kotler & Keller, 2012). Sembilan indikator kualitas produk menurut kotler dan keller yang dialih bahasakan oleh bob sabran seperti berikut ini(Kotler & Keller, 2012): Bentuk (*form*); Fitur (*Feature*); Kinerja (*performance quality*); Kesan kualitas (*Perceived quality*); Ketahanan (*durability*); Keandalan (*reability*); Kemudahan perbaikan (*repairability*); Gaya (*style*); Desain (*design*).

2. Harga

Menurut Kotler dan Amstrong (Kotler & Amstrong, 2012), Harga merupakan jumlah nilai yang ditukarkan konsumen untuk keuntungan memiliki dan menggunakan produk atau jasa yang memungkinkan perusahaan mendapatkan laba yang wajar dengan cara dibayar untuk nilai pelanggan yang diciptakannya. Menurut Kotler dan Amstrong (Kotler & Amstrong, 2012) menjelaskan ada empat ukuran yang mencirikan harga, adalah: keterjangkauan harga; kesesuaian harga dengan kualitas; kesesuaian harga dengan manfaat; harga sesuai kemampuan atau daya beli.

3. Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler dan Keller (Kotler & Keller, 2012), Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka.

Menurut Kotler dan Keller mempertahankan pelanggan merupakan hal penting daripada memikat pelanggan. Oleh karena itu, terdapat 5 dimensi untuk mengukur kepuasan konsumen yaitu sebagai berikut (Kotler & Keller, 2012): Membeli lagi; Mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain dan

merekomendasikannya; Kurang memperhatikan merek dan iklan produk pesaing; Membeli produk lain dari perusahaan yang sama; Menawarkan ide produk atau jasa kepada perusahaan.

Maksud penulis melakukan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk (X1) terhadap kepuasan konsumen (Y) di TB Adeng Jaya Kec. Tanjungsiang Subang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga cat (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y) di TB Adeng Jaya Kec. Tanjungsiang Subang.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk (X1) dan harga cat (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y) di TB Adeng Jaya Kec. Tanjungsiang Subang.

II. METODOLOGI PENELITIAN

Berdasarkan variabel yang diteliti, masalah yang dirumuskan, dan hipotesis yang diajukan, maka peneliti menggunakan metode Survey, penelitian survey yang bersifat menjelaskan fenomena (Explanatory research). Singarimbun dan Effendi (Singarimbun & Effendi, 2016) menjelaskan *Explanatory research* yaitu penelitian yang digunakan untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesa yang dirumuskan atau sering kali disebut sebagai penelitian penjelas.

Kemudian data yang telah diperoleh diolah menggunakan aplikasi SPSS tipe 26.0. Selain menggunakan sebar kuisiuner, peneliti melakukan wawancara dengan pemilik dan konsumen TB Adeng Jaya Kecamatan Tanjungsiang untuk memperoleh data yang diperlukan.

Populasi yang dilakukan peneliti adalah seluruh jumlah konsumen TB Adeng Jaya Kecamatan Tanjungsiang, sedangkan sampel yang digunakan peliti adalah 86 konsumen.

Penulis menggunakan beberapa teknik analisa data untuk menguji hasil dari statistik yang telah dilakukan. Diantaranya adalah:

1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono(Sugiyono, 2015) instrumen utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah daftar pertanyaan yang disebarkan kepada responden. Uji validitas adalah instrument atau

alat yang mampu dipakai untuk mengukur apa yang seharusnya diukur dengan tepat (Subagiyo, 2017). Validitas bertujuan untuk menguji apakah tiap-tiap instrument mampu mengungkap factor yang akan diukur atau konsistensi internal tiap item alat ukur dalam mengukur suatu factor. Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dan nilai r adalah positif, maka butir pertanyaan dikatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2012). Uji reliabilitas adalah tingkat kestabilan suatu alat pengukur dalam mengukur suatu gejala atau kejadian. Uji reliabilitas menggunakan koefisien Cronbach Alpha dengan bantuan SPSS 16.0. Hasil pengujian dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha > 0.6 dan nilai Cronbach Alpha > Croanbach's Alpha if item deleted (Ghozali, 2012).

3. Uji Asumsi Klasik

a. Multikorelitas

Multikorelitas berarti antara variabel bebas yang satu dengan variabel bebas yang lain dalam model saling berkorelasi linier. Uji multikolonieritas dilakukan dengan melakukan analisis Multicollinearity Test menggunakan Software SPSS Versi 26.0 for windows.

b. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi dan kedua variabel (Variabel dependen dan variabel independen) yang kita pakai mempunyai distribusi normal atau tidak (Jalaludin, 2018). Sebuah data penelitian yang baik adalah berdistribusi normal (Bawono, 2006). Uji normalitas dilakukan dengan melakukan analisis *Normality Test* menggunakan *software SPSS versi 26.0 for windows*. Dalam penelitian ini, penulis melakukan uji normalitas menggunakan *Kolmogorov smirnov* . yang di makasud *one sample kolmogorov smirnov* adalah dengan membandingkan distribusi data (yang akan di uji normalitasnya).

4. Uji Hipotesis

a. Analisis korelasi

Analisis korelasi menyatakan derajat keeraratn hubungan antar variabel analisa

yang digunakan adalah analisis korelasi bivariate yang merupakan analisis yang digunakan untuk mencari derajat keeratan hubungan dan arah hubungan. Semakin tinggi nilai korelasi, semakin tinggi keeratan hubungan kedua variabel. Nilai korelasi memiliki rentang 0 sampai 1 atau 0 sampai -1. Tanda positif dan negatif menunjukkan arah hubungan searah. Jika satu variabel naik, variabel yang lain naik, variabel yang lain malah turun (Sugiyono, 2015).

b. Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t)

Menurut Sugiyono (Sugiyono, 2015) “uji-t menentukan seberapa besar pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat”. Pengujian ini dilakukan dengan uji-t pada tingkat keyakinan 95%.

c. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Menurut Sugiyono (Sugiyono, 2015) “uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat”. Uji F bisa dilakukan dengan melihat hasil perhitungan SPSS Anova yang Membandingkan *Mean Square* dari regresi dan *Mean Square* dari residual sehingga diperoleh F hitung.

d. Uji Koefisien Determinasi

Menurut Ghozali (Ghozali, 2012) koefisien determinasi R^2 merupakan alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

III. HASIL PENELITIAN

1. Karakteristik Responden

a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Sesetelah melakukan sebar kuesioner kepada konsumen TB Adeng Jaya Kecamatan Tanjungsiang didapatkan 56 orang/responden untuk responden laki laki atau setara dengan 65%, sedangkan untuk responden perempuan 30 orang/responden atau setara dengan 35%

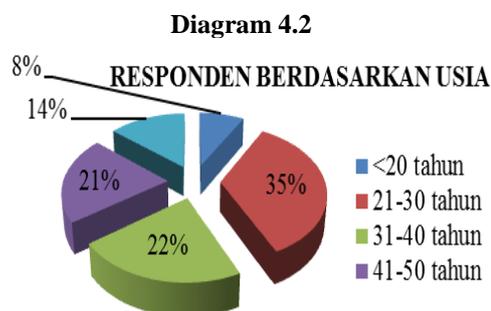
lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram dibawah ini.



Sumber: Data Primer Setelah Diolah, 2019

b. Berdasarkan Usia

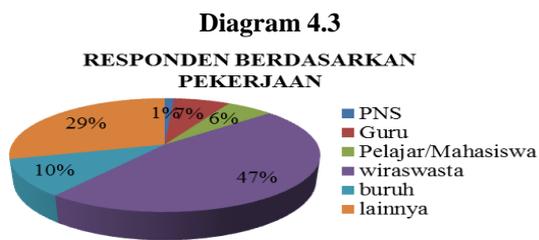
Data yang didapatkan oleh peneliti dari sebar kuesioner kepada konsumen TB Adeng Jaya Kecamatan Tanjungsiang berdasarkan usia responden adalah usia <20 tahun sebanyak 7 orang/ responden /respondenatau setara dengan 8%, usia 21-30 tahun sebanyak 30 orang/responden atau setara dengan 35%, usia31-40 tahun sebanyak 19 orang/responden atau setara dengan 22%, usia 41-50 tahun sebanyak 18 orang/responden atau setara dengan 21%, usia >50 tahun sebanyak 12 orang/responden atau setara dengan 14%.



Sumber: Data Primer Setelah Diolah, 2019

c. Berdasarkan Pekerjaan

Data responden yang didapatkan sesetelah sebar kuesioner pada konsumen TB Adeng Jaya Kecamatan Tanjungsiang, didapatkan berdasarkan jenis pekerjaannya yaitu PNS sebanyak 1 orang/responden, atau setara dengan 1%, guru sebanyak 6 orang/responden atau setara dengan 7%, pelajar/mahasiswa sebanyak 5 orang/responden, atau setara dengan 6%, wiraswasta sebanyak 40 orang/responden atau setara dengan 47%, buruh sebanyak 9 orang/responden atau setara dengan 10%, dan lainnya sebanyak 25 orang/responden atau setara dengan 29%.



Sumber: Data Primer Setelah Diolah, 2019

c. Berdasarkan Frekuensi Berkunjung

Setelah melakukan sebar kuesioner kepada konsumen TB Adeng Jaya Kecamatan Tanjungsiang, data responden yang didasarkan frekuensi berkunjung adalah satu kali 0 orang/responden atau setara dengan 0%, dua kali 3 orang/responden atau setara dengan 3% dan frekuensi berkunjung lebih dari dua kali 83 orang/responden atau setara dengan 97%.



Sumber: Data Primer Setelah Diolah, 2019

2. Hasil Uji Statistik

a. Uji Validitas

Suatu questioner dikatakan valid jika pertanyaan pada queiosioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh questioner tersebut (Supriyanto & Maharani, 2003). Adapun kriteria penilaian uji validitas menurut Bowo (Bawono, 2006) dengan taraf signifikan (α) =0,05, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka questioner sebagai alat pengukur dikatakan valid atau ada korelasi yang nyata antara kedua variabel tersebut.

1) Validitas instrument variabel X₁ (Kualitas Produk)

Berdasarkan hasil uji validitas instrument kualitas cat, dari 11 item soal pada angket yang diujikan pada 20 responden ternyata seluruh soal dinyatakan valid. Item dikatakan valid karena memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} (0,444) atau memiliki nilai signifikan lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05 atau 5%.

Tabel 3.4
Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel X₁ (Kualitas Produk)

NO Item Soal	r hitung	t table	Sig.0,05	Validitas	Keputusan
1	0,761	0,444	0	Valid	Digunakan
2	0,722	0,444	0	Valid	Digunakan
3	0,672	0,444	0	Valid	Digunakan
4	0,732	0,444	0	Valid	Digunakan
5	0,543	0,444	0	Valid	Digunakan
6	0,521	0,444	0	Valid	Digunakan
7	0,636	0,444	0	Valid	Digunakan
8	0,525	0,444	0	Valid	Digunakan
9	0,572	0,444	0	Valid	Digunakan
10	0,744	0,444	0	Valid	Digunakan
11	0,812	0,444	0	Valid	Digunakan

2) Validitas instrument variabel X₂(Harga Cat)

Berdasarkan uji analisis uji validitas kinerja karyawan, dari 4 item soal pada angket yang diujikan pada 20 responden ternyata seluruh soal (4 soal) dinyatakan valid. Item soal dinyatakan valid dikarenakan memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} (0,444) atau memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 atau 5%.

Tabel 3.5
Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel X₂ (Harga Cat)

NO Item Soal	R hitung	T tabel	Sig.0,05	Validitas	Keputusan
1	0,906	0,444	0	Valid	Digunakan
2	0,847	0,444	0	Valid	Digunakan
3	0,831	0,444	0	Valid	Digunakan
4	0,798	0,444	0	Valid	Digunakan

3) Validitas instrument variabel Y (Kepuasan Konsumen)

Berdasarkan uji analisis uji validitas kinerja karyawan, dari 14 item soal pada angket yang diujikan pada 20 responden ternyata seluruh soal (14 soal) dinyatakan valid. Item soal dinyatakan valid dikarenakan memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} (0,444) atau memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 atau 5%.

Tabel 3.6
Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Y (Kepuasan Konsumen)

NO Item Soal	r hitung	t table	Sig.0,05	Validitas	Keputusan
1	0,543	0,444	0	Valid	Digunakan
2	0,568	0,444	0	Valid	Digunakan
3	0,572	0,444	0	Valid	Digunakan

NO Item Soal	r hitung	t table	Sig.0,05	Validitas	Keputusan
4	0,576	0,444	0	Valid	Digunakan
5	0,678	0,444	0	Valid	Digunakan
6	0,558	0,444	0	Valid	Digunakan
7	0,779	0,444	0	Valid	Digunakan
8	0,560	0,444	0	Valid	Digunakan
9	0,522	0,444	0	Valid	Digunakan
10	0,535	0,444	0	Valid	Digunakan
11	0,550	0,444	0	Valid	Digunakan
12	0,574	0,444	0	Valid	Digunakan
13	0,603	0,444	0	Valid	Digunakan
14	0,589	0,444	0	Valid	Digunakan

b. Uji Reliabilitas

Suatu questioner dikatakan reabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2012). Suatu variabel dikatakan reliable jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,05. Sehingga data tersebut dikatakan reliable untuk pengukuran dan meneliti selanjutnya.

1. Reliabilitas instrument Kualitas X₁ (Kualitas Produk)

Hasil uji reliabilitas diperoleh nilai r_{hitung} (0,853) lebih besar dari r_{tabel} (0,444) artinya instrumen variabel kualitas dinyatakan reliabel. Makaa sebanyak 11 item soal dapat digunakan untuk pengumpulan data variabel kualitas Produk.

Table 3.7
Hasil Uji Reliabilitas Intrumen Variabel X₁ (Kualitas Produk)

Reliability Statistik	
Cronbach's Alpha	N of Item
0,853	11

2. Reliabilitas intrumen variabel X₂ (Harga Cat)

Hasil uji reliabilitas diperoleh nilai r_{hitung} (0,851) lebih besar dari r_{tabel} (0,444) artinya instrumen variabel kualitas dinyatakan reliabel. Makaa sebanyak 4 item soal dapat digunakan untuk pengumpulan data variabel Harga cat.

Table 3.8
Hasil Uji Reliabilitas Intrumen Variabel X₂ (Harga Cat)

Reliability Statistik	
Cronbach's Alpha	N of Item
0,851	4

3. Reliabilitas intrumen variabel Y (Kepuasan Konsumen)

Hasil uji reliabilitas diperoleh nilai r_{hitung} (0,854) lebih besar dari r_{tabel} (0,444) artinya instrumen variabel kualitas dinyatakan reliabel. Makaa sebanyak 14 item soal dapat digunakan untuk pengumpulan data variable kepuasan konsumen.

Table 3.9
Hasil Uji Reliabilitas Intrumen Variabel Y (Kepuasan Konsumen)

Reliability Statistik	
Cronbach's Alpha	N of Item
0,854	14

c. Normalitas

Persyaratan data disebut normal jika probabilitas atau $p > 0,05$ pada uji normalitas one sample Kolmogorov-smirnov test. Dengan dasar ini, hipotesis yang diajukan untuk uji normalitas adalah:

- a) H_0 = Data berdistribusi normal
- b) H_1 = Data tidak berdistribusi normal
- c) Jika nilai absolut (D) > p value (0,05), makaa H_0 diterima dan data berdistribusi normal

Jika nilai absolut (D) < p value (0,05), makaa H_1 dirima dan data tidak berdistribusi normal.

1. Hasil Uji Normalitas Data Variabel X₁ (Kualitas Produk TB Adeng Jaya Kecamatan Tanjungsiang)

Dalam menguji normalitas variabel X₁ (Kualitas Cat TB Adeng Jaya Kecamatan Tanjungsiang), digunakan *one sampel kolmogorov-smirnov test*. Hasil analisis data variabel X₁ (Kualitas Produk TB Adeng Jaya Kecamatan Tanjungsiang) ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.1
Hasil Uji Normalitas Variabel X₁

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Kuaitas
N		86
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	43,6279
	Std. Deviation	5,35789
	Most Extreme Differences	
	Absolute	,214
	Positive	,126
	Negative	-,214
Test Statistic		,214
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Data Primer Setelah Diolah, 2019

Berdasarkan hasil pengolahan data uji normalitas data, diperoleh nilai p-value (0,05) statistik uji *one sample Kolmogorov-smirnov test* dengan nilai absolut (D) sebesar 0,214 ($D > 0,05$), maka H_0 diterima sehingga dapat simpulkan data variabel kualitas Cat TB Adeng Jaya Kecamatan Tanjungsiang (X_1) **berdistribusi normal**

2. Hasil Uji Normalitas Data Variabel X_2 (Harga Cat TB Adeng Jaya Kecamatan Tanjungsiang)

Dalam menguji normalitas variabel X_2 (Harga cat TB adeng jaya kecamatan tanjungsiang), digunakan *one sampel kolmogorov-smirnov test*. Hasil analisis data variabel X_2 (Harga cat TB Adeng Jaya Kecamatan Tanjungsiang) ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.2

Hasil Uji Normalitas Variabel X_2

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		Harga	
N		86	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	16,5349	
	Std. Deviation	2,41903	
	Most Extreme Differences	Absolute	,146
		Positive	,122
		Negative	-,146
Test Statistic		,146	
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000 ^c	
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			

Sumber: Data Primer Setelah Diolah, 2019

Berdasarkan hasil pengolahan data uji normalitas data, diperoleh nilai p-value (0,05) statistik uji *one sample Kolmogorov-smirnov test* dengan nilai absolut (D) sebesar 0,146 ($D > 0,05$), maka H_0 diterima sehingga dapat simpulkan data variabel Harga cat TB Adeng Jaya Kecamatan Tanjungsiang (X_2) **berdistribusi normal**.

3. Hasil Uji Normalitas Data Variabel Y (Kepuasan Konsumen Cat TB Adeng Jaya Kecamatan Tanjungsiang)

Dalam menguji normalitas variabel Y (Kepuasan Konsumen TB Adeng Jaya Kecamatan Tanjungsiang), digunakan *one sampel kolmogorov-smirnov test*. Berdasarkan hasil pengolahan data uji normalitas data,

diperoleh nilai p-value (0,05) statistik uji *one sample Kolmogorov-smirnov test* dengan nilai absolut (D) sebesar 0,185 ($D > 0,05$), maka H_0 diterima sehingga dapat simpulkan data variabel Kepuasan Konsumen TB Adeng Jaya Kecamatan Tanjungsiang (Y) **berdistribusi normal**. Hasil analisis data variabel Y (Kepuasan Konsumen TB Adeng Jaya Kecamatan Tanjungsiang) ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.3

Hasil Uji Normalitas Variabel Y

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		kepuasan konsumen y	
N		86	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	45,4302	
	Std. Deviation	9,18636	
	Most Extreme Differences	Absolute	,185
		Positive	,185
		Negative	-,145
Test Statistic		,185	
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000 ^c	
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			

Sumber: Data Primer Setelah Diolah, 2019

c. Uji Korelasi

1. Uji Korelasi Variabel X_1 Terhadap Y

Hasil perhitungan analisa koefisien korelasi sebesar 0,703 dengan melihat tolak ukur koefisien korelasi yang ditetapkan Sugiyono, maka r_{hitung} 0,703 terletak pada interval korelasi 0,60 - 0,799 yang menunjukkan tingkat kategori hubungan korelasi kuat. Dengan demikian terdapat korelasi kuat antara variabel kualitas produk (X_1) TB Adeng Jaya Kecamatan Tanjungsiang dengan Kepuasan Konsumen (Y) TB Adeng Jaya Kecamatan Tanjungsiang.

Selain itu analisis korelasi menunjukkan arah korelasi positif (0,703). korelasi positif artinya yaitu apabila kualitas cat meningkat maka akan terjadi kepuasan konsumen dan sebaliknya apabila kualitas cat menurun atau rendah maka kepuasan konsumen akan menurun atau rendah.

2. Uji Korelasi Variabel X_2 Terhadap Y

Hasil perhitungan analisa koefisien korelasi sebesar 0,221 dengan melihat tolak ukur koefisien korelasi yang ditetapkan Sugiyono, maka r_{hitung} 0,221 terletak pada interval

korelasi 0,20 - 0,399 yang menunjukkan tingkat kategori korelasi rendah. Dengan demikian terdapat korelasi rendah antara variabel harga cat (X₂) TB Adeng Jaya Kecamatan Tanjungsiang dengan Kepuasan Konsumen (Y) TB Adeng Jaya Kecamatan Tanjungsiang.

Selain itu analisis korelasi menunjukkan arah korelasi positif (0,221). korelasi positif artinya yaitu apabila harga cat meningkat maka akan terjadi rendah kepuasan konsumen dan sebaliknya apabila harga cat menurun atau rendah maka kepuasan konsumen akan meningkat.

3. Uji Korelasi variabel X₁ dan X₂ Terhadap Y

Hasil perhitungan analisa koefisien korelasi sebesar 0,089 dengan melihat tolak ukur koefisien korelasi yang ditetapkan Sugiyono, maka r_{hitung} 0,089 tidak terletak pada interval korelasi. Maka tidak terdapat korelasi antara variabel kualitas produk (X₁) dan harga cat (X₂) terhadap kepuasan konsumen (Y) TB Adeng Jaya Kecamatan Tanjungsiang.

d. Analisis Regresi

1. Analisis Regresi Variabel X₁ Terhadap Y

Perhitungan uji regresi linear sederhana menggunakan *software SPSS version 26.0 for windows*. Dilakukan untuk mengetahui sebuah persamaan pengaruh variabel kualitas cat (X₁) terhadap variabel kepuasan konsumen (Y) TB Adeng Jaya Kecamatan Tanjungsiang. Hasil analisis persamaan regresi tampak pada table dibawah ini.

Tabel 4.7
Persamaan Regresi Variabel X₁ Terhadap Y

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
		1	(Constant)	8,664		
	kualitas cat	,741	,082	,703	9,055	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Sumber: Data Primer Setelah Diolah, 2019

Variabel Kualitas Cat (X₁) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada TB Adeng Jaya Kecamatan Tanjungsiang Kab.Subang. Hal ini terlihat dari signifikansi Kualitas cat (X₁) 0,000 < 0,05, dan nilai $t_{tabel} = t(\alpha/2;n-k-1) = t(0,05/2;86-2-1(0,025:83)=1,98896$. Berarti nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} (9,055 > 1,98896), maka H₀ ditolak dan H₁ diterima. Sehingga hipotesis yang terdapat pengaruh Kualitas Cat terhadap kepuasan konsumen secara parsial diterima.

2. Analisis Regresi X₂ Terhadap Y

Perhitungan uji regresi linear sederhana menggunakan *software SPSS version 26.0 for windows*. dilakukan untuk mengetahui sebuah persamaan pengaruh variabel Harga cat (X₂) terhadap variabel kepuasan konsumen (Y) TB Adeng Jaya Kecamatan Tanjungsiang. Hasil analisis persamaan regresi tampak pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.11
Persamaan Regresi Variabel X₂ Terhadap Y

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
		1	(Constant)	32,431		
	Harga Cat	,517	,248	,221	2,081	,040

a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Sumber: Data Primer Setelah Diolah, 2019

Variabel harga Cat (X₂) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada TB Adeng Jaya Kecamatan Tanjungsiang Kab.Subang. Hal ini terlihat dari signifikansi Harga cat (X₂) 0,040 < 0,05, dan nilai $t_{tabel} = t(\alpha/2;n-k-1) = t(0,05/2;86-2-1(0,025:83)=1,98896$. Berarti nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} (2,081 > 1,98896), maka H₀ ditolak dan H₁ diterima. Sehingga hipotesis yang terdapat pengaruh harga Cat terhadap kepuasan konsumen secara parsial diterima.

e. Uji Signifikansi

Pengujian signifikansi data pengaruh kualitas produk (X₁) dan harga cat (X₂) terhadap kepuasan konsumen (Y) TB Adeng Jaya Kecamatan Tanjungsiang di lakukan uji ANOVA

dengan bantuan *software SPSS version 26.0 for windows*. Tampak pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.14
Uji Signifikansi Variabel X₁ dan X₂ Terhadap Y

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	56,535	2	28,268	,330	,720 ^b
	Residual	7116,546	83	85,742		
	Total	7173,081	85			

a. Dependent Variable: y
b. Predictors: (Constant), x₂, x₁

Sumber: Data Primer Setelah Diolah, 2019

Hasil pengujian pada tabel dapat dilihat nilai F_{hitung} sebesar 0,330 dengan nilai F_{tabel} adalah 3,11 sehingga nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $0,330 < 3,11$, dan tingkat signifikansi $0,720 > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas produk (X_1) dan harga cat (X_2) tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada TB Adeng Jaya Kecamatan Tanjungsiang.

f. Koefisien Determinasi

1. Koefisien Determinasi Variabel X₁ Terhadap Y

Perhitungan koefisien determinasi menggunakan *software SPSS version 26.0 for windows*. Hasil perhitungan determinasi pengaruh variabel kualitas cat (X_1) terhadap kepuasan konsumen (Y) TB Adeng Jaya Kecamatan Tanjungsiang tampak pada table dibawah ini:

Tabel 4.8
Koefisien Determinasi Variabel X₁ Terhadap Y

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,703 ^a	,494	,488	4,041

a. Predictors: (Constant), kualitas cat
b. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Sumber: Data Primer Setelah Diolah, 2019

Hasil analisis determinasi memperlihatkan besarnya koefisien determinasi pengaruh variabel kualitas Cat (X_1) sebesar 0,494 atau 49,4%. Dengan demikian besarnya pengaruh

variabel kualitas cat (X_1) terhadap kepuasan konsumen TB Adeng Jaya (Y) adalah sebesar 49,4% sedangkan sisanya 50,6% ditentukan oleh variabel lain yang perlu diteliti lebih lanjut karena keterbatasan penelitian ini.

2. Koefisien Determinasi Variabel X₂ Terhadap Y

Perhitungan koefisien determinasi menggunakan *software SPSS version 26.0 for windows*. Hasil analisis determinasi memperlihatkan besarnya koefisien determinasi pengaruh variabel Harga Cat (X_2) sebesar 0,049 atau 4,9%. Dengan demikian besarnya pengaruh variabel harga cat (X_2) terhadap kepuasan konsumen TB Adeng Jaya (Y) adalah sebesar 4,9% sedangkan sisanya 95,1% ditentukan oleh variabel lain yang perlu diteliti lebih lanjut karena keterbatasan penelitian ini. Hasil perhitungan determinasi pengaruh variabel harga cat (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y) TB Adeng Jaya Kecamatan Tanjungsiang tampak pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.12
Koefisien Determinasi Variabel X₂ Terhadap Y

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,221 ^a	,049	,038	5,539

a. Predictors: (Constant), Harga Cat
b. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Sumber: Data Primer Setelah Diolah, 2019

Berdasarkan hasil Uji statistic diatas perhitungan analisa koefisien korelasi sebesar 0,221 dengan melihat tolak ukur koefisien korelasi yang ditetapkan Sugiyono, maka r_{hitung} 0,221 terletak pada interval korelasi 0,20 - 0,399 yang menunjukkan tingkat kategori korelasi rendah. Dengan demikian terdapat korelasi rendah antara variabel harga cat (X_2) TB Adeng Jaya Kecamatan Tanjungsiang dengan Kepuasan Konsumen (Y) TB Adeng Jaya Kecamatan Tanjungsiang.

3. Koefisien Determinasi Variabel X₂ Terhadap Y

Perhitungan koefisien determinasi menggunakan *software SPSS version 26.0 for windows*. Hasil analisis determinasi memperlihatkan besarnya koefisien determinasi pengaruh

variabel Harga Cat (X_2) sebesar 0,008 atau 0,8%. Dengan demikian besarnya pengaruh variabel kualitas produk (X_2) harga cat (X_2) terhadap kepuasan konsumen TB Adeng Jaya (Y) adalah sebesar 0,8% sedangkan sisanya 92% ditentukan oleh variabel lain yang perlu diteliti lebih lanjut karena keterbatasan penelitian ini, dan hasil perhitungan determinasi pengaruh variabel kualitas produk (X_1) dan Harga cat (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y) TB Adeng Jaya Kecamatan Tanjungsiang. Tampak pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.16
Koefisien Determinasi variabel X_1 dan X_2 Terhadap Y

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,089 ^a	,008	-,016	9,25967

a. Predictors: (Constant), x2, x1

Sumber: Data Primer Setelah Diolah, 2019

Berdasarkan uji statistic diatas dapat disekripsikan bahwa nilai korelasi dengan menggunakan *model summary* diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,089. Dengan melihat tolak ukur koefisien korelasi yang ditetapkan sugiyono, maka nilai r_{hitung} 0,089 terletak pasa interval antara 0,00-1,99 hubungan korelasi sangat rendah.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa ke tiga hipotesis yang diajukan dalam penelitian dua diterima dan satu ditolak. Beberapa kesimpulan dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji uji korelasi nilai T_{hitung} 9,055 > T_{tabel} 1,98896 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05 dan koefisien korelasi sebesar 0,703 yang menunjukkan tingkat katagori korelasi kuat, kemudian hasil analisis determinasi memperlihatkan besarnya koefisien determinasi sebesar 0,494. Dengan demikian besarnya pengaruh variable kualitas produk cat (X_1) terhadap kepuasan konsumen (Y) adalah sebesar 4,94% sedangkan sisanya 50,6% ditentukan oleh variabel lain yang diteliti lebih lanjut karena keterbatasan penelitian ini.
2. Berdasarkan hasil uji uji korelasi nilai T_{hitung} 2,081 > T_{tabel} 1,98896 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05 dan koefisien korelai sebesar 0,221 yang menunjukkan tingkat katagori korelasi rendah kemudian hasil analisis determinasi memperlihatkan besarnya koefisien determinasi sebesar 0,049. Dengan demikian besarnya pengaruh Harga cat (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y) adalah sebesar 4,9% sedangkan sisanya 95,1% ditentukan oleh variabel lain yang diteliti lebih lanjut karena keterbatasan penelitian ini.
3. Berdasarkan hasil perhitungan statistik dan analisa diperoleh nilai F_{hitung} 0,330 < F_{tabel} 3,11 dengan nilai signifikansi sebesar 0,720 > 0,05 dan koefisien korelasi sebesar 0,089 terletak pada interval hubungan sangat rendah tidak terdapat pada interval korelasi. Dengan demikian tidak terdapat korelasi antara variabel kualitas produk (X_1) dan Harga Cat (X_2) terhadap kepuasan konsumen TB Adeng Jaya Kecamatan Tanjungsiang.

DAFTAR PUSTAKA

Bawono, A. (2006). *Multivariate Analysis dengan SPSS*. STAIN Salatiga Press.

Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Universitas Diponegoro.

Jalaludin. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk Funding Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Anggota Serta Impiikasinya Kepada Loyalitas Angggota Studi Kasus di KPPS BMT Mitra Sadaya Bandung dan Purwakarta*. UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

Kotler, P., & Amstronng, G. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (13th ed.). Erlangga.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (Jilid 2 Ed). Erlangga.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management* (14th ed.). Prentice Hall.

Lulu. (2019). *Kualitas Produk dan Harga Cat di TB Adeng Jaya*.

Singarimbun, M., & Effendi, S. (2016). *Metode Penelitian Survei*. LP3ES.

Solehudin. (2019). *Kualitas Produk dan Harga*

Cat di TB. Adeng Jaya.

Subagiyo, R. (2017). *Metode Penelitian Ekonomi Islam Konsep dan Penerapan*. Alim's Publishing.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Suharno, & Sutarso, Y. (2010). *Marketing in practice*. Graha Ilmu.

Supriyanto, A. S., & Maharani, V. (2003). *Metodologi Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia*. UIN-Maliki Press.

Tjiptono, F. (2000a). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Andi.

Tjiptono, F. (2000b). *Strategi Pemasaran*. Andi.