

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PUPUK DOLOMIT
PT GALATTA LESTARINDO.**

oleh

¹Januardin, ²Hottua Samosir

Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen, Jurusan Akuntansi

Universitas Prima Indonesia

januardin@unprimdn.ac.id, hottuarealy@gmail.com

PT Galatta Lestarindo is a company engaged in the Dolomite fertilizer distributor. This Dolomite fertilizer is used for planting their crops. The purpose of this study was to examine and analyze the effect of price and product quality on customer satisfaction at PT Galatta Lestarindo dolomite fertilizer partially and simultaneously. This research method is quantitative. The model of this study uses multiple regression analysis with analytical tools using SPSS. The result of the study shows that the adjusted R Square coefficient is 0.310. Partially and simultaneously price and product quality have a positive effect on customer satisfaction.

Keywords: Price, Product Quality, Customer Satisfaction

I. PENDAHULUAN

PT.Galatta Lestarindo merupakan perusahaan yang bergerak di bidang distributor pupuk Dolomit. Pupuk Dolomit ini yang sering dipergunakan para petani dalam menanamkan tanamannya. Perusahaan melakukan pemasaran baik di Kota Medan maupun luar kota Medan. Perusahaan memiliki *marketing* yang memasarkan pupuk Dolomit ini. Perusahaan memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan khususnya para pengguna pupuk Dolomit.

Harga adalah sejumlah uang yang ditagihkan atas suatu produk, atau jumlah dari nilai yang ditukarkan para pelanggan untuk memperoleh manfaat dari memiliki atau menggunakan suatu produk dan penetapan harga yang cocok untuk konsumen membutuhkan kebijakan yang terbaik dengan mempertimbangkan berbagai sumber dan evaluasi. Menurut Manullang, dkk (2014:17) Kebijakan penetapan harga merupakan hal yang kompleks dan rumit, untuk itu dibutuhkan suatu pendekatan yang sistimatis dan melibatkan penetapan tujuan dan mengembangkan suatu struktur penetapan harga yang tepat. Untuk itu data harga pupuk dapat disajikan pada Tabel I data harga sebagai berikut :

Tabel I
Data Harga

Bulan Oktober 2016 hingga Maret 2017

Bulan	Jenis Penjualan	PT Galatta Lestarindo	Perusahaan Kompetitor	Perusahaan Kompetitor
Januari	Pupuk Dolomit	Rp 430/Kilo	Rp 425/Kilo	Rp 425/Kilo
Februari		Rp 430/Kilo	Rp 425/Kilo	Rp 420/Kilo
Maret		Rp 425/Kilo	Rp 420/Kilo	Rp 420/Kilo
April		Rp 435/Kilo	Rp 420/Kilo	Rp 425/Kilo
Mei		Rp 450/Kilo	Rp 445/Kilo	Rp 445/Kilo
Juni		Rp 450/Kilo	Rp 440/Kilo	Rp 445/Kilo

Sumber : PT Galatta Lestarindo (2017)

Berdasarkan Tabel I di atas menunjukkan bahwa tingkat harga pupuk Dolomit yang diterapkan perusahaan lebih mahal dibandingkan harga pupuk Dolomit yang dijual perusahaan kompetitor dikarenakan pupuk yang dijual perusahaan memiliki mutu dan kualitas yang baik. Pupuk Dolomit yang dijual perusahaan berkisar dari harga Rp 430 hingga Rp 450/kilo namun perusahaan kompetitor harga jualnya berkisar dari Rp 420 hingga Rp 445/kilo.

Perusahaan tidak memberikan diskon kepada pelanggan baik pelanggan partai besar maupun partai kecil. Penjualan yang tidak disertai pemberian diskon ini mengakibatkan adanya pelanggan berhenti beralih ke perusahaan kompetitor. Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas produk memiliki peranan penting dalam mempertahankan konsumen yang dimiliki perusahaan tersebut. Bahkan hal ini juga dapat memberi keuntungan tersendiri bagi perusahaan, yang mana besar kemungkinan bagi perusahaan tersebut untuk mendapatkan pelanggan yang baru karena pelanggan yang puas atas produk yang mereka rasakan cenderung akan menceritakan pengalaman mereka kembali atas produk dan jasa yang mereka rasakan, kepada rekan ataupun keluarganya. Akhir ini kualitas produk Dolomit agak menurun disebabkan adanya pupuk yang basah dan timbangan kurang yang terkirim kepada pelanggan.

Kepuasan pelanggan dalam pembelian pupuk mengalami penurunan dapat dilihat dari adanya pelanggan yang berhenti diakibatkan adanya pupuk yang tidak memenuhi standar sampai di tempat pelanggan seperti pupuk yang dikirim telah lama kali disimpan di gudang sehingga pupuk tersebut telah keras. Pupuk yang dikirim ada tercampur yang basah sehingga menimbulkan bau tidak sedap. Pupuk yang dikirim sering terbuka sehingga timbangan kiloan pupuk tidak sesuai dengan yang di label. Pupuk yang dijual perusahaan telah berubah warna dari biasanya. Pelanggan bukan hanya melakukan komplain tetapi ada beberapa pelanggan yang berhenti berlangganan dengan perusahaan. Perusahaan menjual pupuk Dolomit per kilo ada yang dikemas dalam satu sak biasanya satu sak pupuk Dolomit mempunyai berat 50 kilogram.

Dolomit yang dijual di perusahaan memiliki masih terdapat beberapa sak pupuk Dolomit yang kualitasnya kurang baik sehingga pelanggan melakukan retur atas pupuk tersebut disebabkan adanya kemasan pupuk yang terbuka, pupuk yang telah keras dan adanya pupuk yang basah.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh harga dan kualitas produk secara parsial dan simultan terhadap

kepuasan pelanggan pupuk Dolomit PT Galatta Lestarindo.

II. METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2012:13), Pendekatan dengan kuantitatif pada umumnya dilakukan pada sampel yang diambil secara random, sehingga kesimpulan hasil penelitian dapat digeneralisasikan pada populasi di mana sampel tersebut diambil.

Jenis penelitian ini deskriptif kuantitatif. Menurut Sugiyono, (2012:13), Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Sifat penelitian ini adalah penelitian deskriptif eksploratif. Menurut Sedarmayanti dan Hidayat (2011:50) "Penelitian eksploratif adalah penelitian yang dilakukan untuk mencari sebab atau hal-hal yang mempengaruhi terjadinya sesuatu"

Menurut Sugiyono (2012:115), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan PT Galatta Lestarindo yang sudah berlangganan minimal 6 bulan dan sebanyak 260 pelanggan dari penjualan Januari - April 2017.

Menurut Widodo (2017:71), rumus atau formula yang banyak digunakan adalah formula slovin dengan error margin 1%, 5% atau 10% dengan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Dimana: n = Jumlah sampel.
N = Ukuran populasi.
e = Error margin (5%)

Berdasarkan rumus slovin dapat diketahui jumlah sampel penelitian adalah:

$$n = \frac{260}{1 + 260(0,05)^2}$$

Sampel penelitian 158 pelanggan perusahaan periode Juni hingga Juli 2017.

Uji Validitas 30 lagi diambil diluar sampel

Teknik pengumpulan data penelitian sebagai berikut :

- a. Kuesioner
- b. Wawancara
- c. Studi dokumentasi

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Menurut Sugiyono (2012:402) "Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber primer dan sumber sekunder.

Menurut Ghazali (2013:52), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan *valid* jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Validitas menunjukkan akurasi dan konsistensi dari pengukurannya. Pengujian dilakukan dengan menggunakan kriteria :

- 1) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pertanyaan dinyatakan valid.
- 2) Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$, maka pertanyaan dinyatakan tidak valid.

Bahwa seluruh pertanyaan yang diajukan untuk menguji variabel dinyatakan semuanya valid karena nilai korelasi lebih besar dari $r_{tabel} = 0,361$. Dengan demikian seluruh pertanyaan instrumen dapat digunakan dalam penelitian.

Bahwa seluruh pertanyaan yang diajukan untuk menguji variabel kualitas produk dinyatakan semuanya valid karena nilai korelasi lebih besar dari $r_{tabel} = 0,361$. Dengan demikian seluruh pertanyaan instrumen kualitas produk dapat digunakan dalam penelitian.

Bahwa seluruh pertanyaan yang diajukan untuk menguji variabel kepuasan

pelanggandinyatakan semuanya valid karena nilai korelasi lebih besar dari r tabel = 0,361 Dengan demikian seluruh pertanyaan instrumen kepuasan pelanggandapat digunakan dalam penelitian.

Menurut Ghozali (2013:47), suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian dilakukan dengan cara mencobakan kuesioner sekali saja, kemudian data yang diperoleh dianalisis dengan teknik tertentu, dalam hal ini teknik yang digunakan adalah teknik *Cronbach Alpha* (α). Suatu variabel dikatakan *reliable* jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0.70.

Bahwa variabel harga memiliki nilai realibilitas sebesar 0,878, variabel kualitas produk sebesar 0,906 dan variabel kepuasan pelanggan sebesar 0,852. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel dependen dan independen reliabel. Hal ini dapat dilihat dari nilai *Cronbachs Alpha* > 0,70.

Menurut Ghozali (2013:160-164), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi residual memiliki distribusi normal seperti diketahui bahwa uji t dan uji F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel yang kecil. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik atau uji statistik.

1. Analisis Grafik

- a. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

2. Analisis Statistik

H_0 : Data residual berdistribusi normal

H_1 : Data residual tidak berdistribusi normal

Menurut Ghozali (2013:105-106), uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol.

Menurut Ghozali (2013:139-143), uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang berbeda disebut Heteroskedastisitas.

Model analisis data penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Model regresi berganda yang telah di gunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a - b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y : Kepuasan Pelanggan

a : konstanta

X_1 : Harga

X_2 : Kualitas produk

$b_{1,2}$: besaran koefisien regresi dari masing – masing variabel

e : error (5%).

Dalam kenyataan nilai adjusted R^2 dapat bernilai negatif, walaupun yang dikehendaki harus bernilai positif. Jika dalam uji empiris didapat nilai adjusted R^2 negatif, maka nilai adjusted R^2 dianggap bernilai nol. Secara matematis jika nilai $R^2 = 1$, maka adjusted $R^2 = R^2 = 1$ sedangkan jika nilai $R^2 = 0$, maka adjusted $R^2 = (1-k)/(n-k)$. Jika $k > 1$, maka adjusted R^2 akan bernilai negatif.

Menurut Sanusi (2012:138) kriteria pengambilan keputusan mengikuti aturan berikut :

Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak

$F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh

dimensi variabel bebas secara serempak terhadap variabel terikat. Bentuk pengujiannya adalah sebagai berikut :

$H_0 : b_1 = b_2 = 0$, Artinya harga dan kualitas produk secara simultan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pupuk Dolomit PT Galatta Lestarindo.

$H_1 : b_1 = b_2 \neq 0$, Artinya harga dan kualitas produk secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pupuk Dolomit PT Galatta Lestarindo.

Menurut Sanusi (2012:138) kriteria pengambilan keputusan mengikuti aturan berikut :

Jika $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$; maka H_0 diterima dan H_1 ditolak

- $t_{hitung} < -t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$; maka H_0 ditolak dan H_1 diterima

Sebelum melakukan pengujian hipotesis, terlebih dahulu dilakukan pengujian asumsi klasik yang dimaksudkan untuk memastikan bahwa model regresi linear berganda dapat digunakan atau tidak. Apabila uji asumsi klasik telah terpenuhi, alat uji statistik linear berganda dapat dipergunakan. Uji Asumsi klasik dalam hal ini berupa uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas.

III. Hasil Penelitian

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variable pengganggu atau residual berdistribusi normal. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak, yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Untuk melihat normalitas residual penulis menganalisis probabilitas plot yang membandingkan distribusi kumulatif dan distribusi normal.

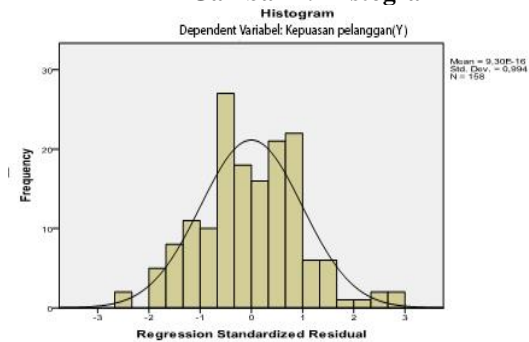
Hipotesis:

a. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

b. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan

pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

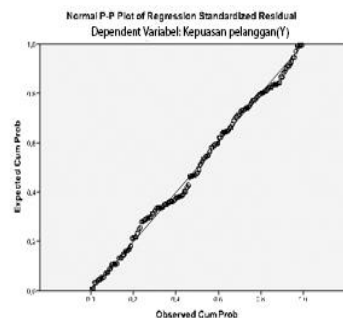
Gambar 1: Histogram



Sumber: Hasil penelitian, 2018 (data diolah)

Berdasarkan gambar 1, terlihat bahwa gambar histogram berbentuk garis berbentuk lonceng, tidak melenceng ke kiri maupun ke kanan. Hal ini menunjukkan bahwa data harga, kualitas produk dan kepuasan pelanggan berdistribusi normal dan memenuhi asumsi normalitas.

Gambar 2. Normal P- P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber: Hasil penelitian, 2018 (data diolah)

Berdasarkan Gambar 2 terlihat grafik normal *P-P Plot Of Regression Standardized Residual* titik-titik mendekati garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

a. Jika nilai *Asymp.Sig. (2-tailed)* $> 0,05$ maka distribusi data normal H_0 diterima.

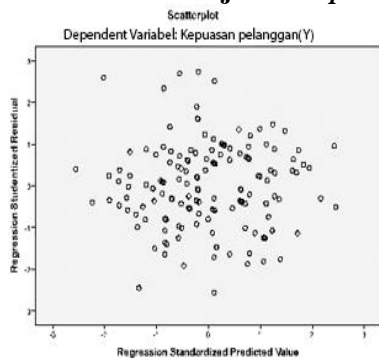
b. Jika nilai *Asymp.Sig. (2-tailed)* $< 0,05$ maka distribusi data tidak normal H_1 diterima.

Bahwa *Asymp. Sig. (2-tailed)* adalah harga, kualitas produk dan kepuasan pelanggan sebesar 0,861 di atas nilai signifikan 5% (0,05), dengan kata lain variabel residual

Bahwa kedua variabel independen yaitu harga dan kualitas produk memiliki VIF sebesar 1,449 ternyata angka VIF kurang dari 10 dan nilai harga dan kualitas produk memiliki tolerance sebesar 0,690 di atas angka 0,1 maka data tersebut dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas.

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Untuk mendeteksi heteroskedastisitas dapat melihat grafik *scatterplot*. Deteksinya dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik dimana sumbu X dan Y menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu., hasilnya dapat dilihat pada Gambar .3

Gambar 3. Uji Scatterplot



Sumber: Hasil penelitian, 2018 (data diolah)

Berdasarkan Gambar 3 di atas terlihat grafik *scatterplot* titik-titik menyebar acak diatas dan dibawah titik 0 pada sumbu Y, sehingga dapat dikatakan bahwa pada model regresi ini terjadi gejala heteroskedastisitas.

Berdasarkan Tabel.diatas dapat diketahui bahwa nilai probabilitas (sig.) untuk variabel harga (X₁) sebesar 0,207 > 0,05 bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dan kualitas produk (X₂) memiliki nilai signifikan sebesar 0,488 > 0,05 bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

Penelitian ini menggunakan regresi linear berganda dimana semua variabel dimasukkan untuk mencari pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan meregresikan pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pupuk Dolomit PT Galatta Lestarindo.

Analisis Regresi Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	23,532	2,200		10,695	,000
Harga (X1)	-,427	,110	-,310	-3,888	,000
Kualitas Produk (X2)	,402	,048	,675	8,465	,000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil Penelitian, 2018 (data diolah)

Persamaan regresi linear berganda yang diperoleh yaitu:

$$\text{Kepuasan Pelanggan} = 23,532 - 0,427 \text{ Harga} + 0,402 \text{ Kualitas Produk}$$

Penjelasan dari nilai persamaan regresi linear berganda ini adalah:

1. Nilai konstanta (a) = 23,532 artinya, jika variabel bebas harga (X₁) yaitu dan variabel bebas X₂ yaitu kualitas produk bernilai nol maka kepuasan pelanggan (Y) adalah tetap sebesar 23,532.
2. Nilai koefisien variabel harga (b₁) = -0,427 dan bernilai negatif artinya, jika setiap penambahan satu-satuan variabel harga (X₁) akan menyebabkan kepuasan pelanggan akan menurun 0,427 satuan.
3. Nilai koefisien variabel kualitas produk (b₂) = 0,402 dan bernilai positif artinya, jika setiap penambahan satu-satuan variabel kualitas produk (X₂) akan menyebabkan kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,402 satuan.

Hasil Pengujian Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,565 ^a	,319	,310	3,55824

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber : Hasil Penelitian, 2018 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 5 dapat dilihat bahwa nilai koefisien *adjusted R Square* sebesar 0,310 yang artinya sebesar 31% variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variasi harga dan kualitas produk serta sisanya 69% divariasi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti seperti saluran distribusi, promosi dan kualitas pelayanan.

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas

mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat.

Untuk mengetahui apakah hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak, maka akan dilakukan dengan membandingkan dengan nilai F_{tabel} pada tingkat $\alpha = 5\%$ dengan kriteria uji sebagai berikut:

1. H_0 diterima bila $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$
2. H_0 ditolak bila $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

Peneliti dalam menentukan nilai F, maka diperlukan adanya derajat bebas pembilang dan derajat bebas penyebut, dengan rumus sebagai berikut:

$$df \text{ (pembilang)} = k - 1$$

$$df \text{ (penyebut)} = n - k - 1$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel penelitian

k = Jumlah variabel bebas dan terikat

Pada penelitian ini diketahui jumlah sampel (n) adalah 158 dan jumlah keseluruhan variabel (k) adalah 3, sehingga diperoleh:

$$1) df \text{ (pembilang)} = k - 1 \quad df$$

$$\text{(pembilang)} = 3 - 1 = 2$$

$$2) df \text{ (penyebut)} = n - k \quad df$$

$$\text{(penyebut)} = 158 - 3 = 155$$

$$df \text{ (155)}$$

$$= 3,05$$

Tabel. 6 Hasil Uji-F ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. Regression	919,840	2	459,920	36,326	,000 ^a
Residual	1962,464	155	12,661		
Total	2882,304	157			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil Penelitian, 2018 (data diolah)

Dari Tabel 6 diatas dapat dilihat bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($36,326 > 3,05$) dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ maka hipotesis H_0 ditolak dan H_1 diterima maka harga dan kualitas produk secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pupuk Dolomit PT Galatta Lestarindo.

Nilai t_{hitung} akan diperoleh dengan menggunakan *software SPSS*, kemudian akan dibandingkan dengan nilai t_{tabel} pada tingkat $\alpha = 5\%$ yakni yang diperoleh dengan derajat bebas : $df = n - k$ ($df =$ jumlah sampel dan $k =$ jumlah

variabel keseluruhan) yaitu $df = 158 - 3 = 155$. uji t_{hitung} yang dilakukan adalah uji dua arah maka t_{tabel} yang digunakan adalah t 5% atau $t_{0,05} (155) = 1,975$.

Hasil Uji t Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1. (Constant)	23,532	2,200		10,695	,000
Harga (X1)	-,427	,110	-,310	-3,888	,000
Kualitas Produk (X2)	,402	,048	,675	8,465	,000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil Penelitian , 2018 (data diolah)

pengujian uji t dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Nilai t_{hitung} variabel harga (X_1) sebesar -3,888 berpengaruh positif dan signifikan sebesar 0,000 ($0,000 < 0,05$). Hipotesis H_1 diterima karena $-t_{hitung} > -t_{tabel}$ ($-3,888 > -1,975$) yang berarti bahwa variabel harga secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pupuk Dolomit PT Galatta Lestarindo.
2. Nilai t_{hitung} variabel kualitas produk (X_2) sebesar 8,465 berpengaruh positif dan signifikan sebesar 0,000 ($0,000 < 0,05$). Hipotesis H_1 diterima karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($8,465 > 1,975$) yang berarti bahwa variabel kualitas produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pupuk Dolomit PT Galatta Lestarindo.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel harga secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pupuk Dolomit PT Galatta Lestarindo dengan nilai t_{hitung} variabel harga (X_1) sebesar -3,888 berpengaruh positif dan signifikan sebesar 0,000 ($0,000 < 0,05$). Hipotesis H_1 diterima karena $-t_{hitung} > -t_{tabel}$ ($-3,888 > -1,975$).

Hasil penelitian sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Hasan (2014:104) pelanggan yang puas terhadap sebuah perusahaan cenderung lebih jarang menawar harga untuk setiap pembelian individualnya. Dalam banyak kasus, kepuasan pelanggan mengalihkan fokus pada harga pelayanan dan kualitas.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk secara parsial berpengaruh

positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pupuk Dolomit PT Galata Lestarindo dengan nilai t_{hitung} variabel t_{hitung} variabel kualitas produk (X_2) sebesar 8,465 berpengaruh positif dan signifikan sebesar 0,000 ($0,000 < 0,05$). Hipotesis H_1 diterima karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($8,465 > 1,975$).

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh teori Sangadji dan Sopiah (2013:182) produk dan layanan yang berkualitas berperan penting untuk membentuk kepuasan konsumen, selain untuk menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas produk dan layanan yang diberikan oleh perusahaan, semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Alimul Hidayat, Aziz. 2011. *Metode Penelitian Kebidanan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Anwar Sanusi, 2012, *Metode Penelitian Bisnis*, Salemba Empat, Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Ketujuh. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, Ali. 2014. *Marketing dan Kasus - Kasus Pilihan*. Jakarta: CAPS.
- Manullang, J. Sinulingga, S. dan Rismayani, 2014. *Pengaruh Strategi Pemasaran Kredit Mikro Terhadap peningkatan Baki Debet Pada Bank Mandiri Zainul Arifin Unit Medan Zainul Arifin*, Polimedia, Majalah IPTEK-Politeknik Negeri Medan, Vol 17 No.3.
- Sangadji, E. M., & Sopiah, 2013. *Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Sedarmayanti dan Hidayat, Syarifudin. 2011. *Metodologi Penelitian*. Bandung :Mandar Maju
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.