

Pengaruh Kelengkapan Produk, Harga dan Pelayanan terhadap Keuasan Pelanggan di Toko Rovin's Kecamatan Prajekan Kabupaten Bondowoso

**Nia Sinta Nuriah¹, Budi Santoso², Retno Endah Supeni³,
Wenny Murtalining Tyas⁴**

^{1,2,3,4} Program Studi Ekonomi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Jember

e-mail: niasinta1199@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kelengkapan produk, harga dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Rovin's Prajekan Bondowoso. Dimana dalam penelitian ini menggunakan 3 dimensi untuk dijadikan sebuah variabel yaitu, kelengkapan produk (X1), harga (X2) dan pelayanan (X3). Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Sampel yang dipilih merupakan pelanggan Toko Rovin's Prajekan Bondowoso sebanyak 150 orang. Analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda, sedangkan pengujian hipotesisnya menggunakan uji t dan uji f. Hasil penelitian menunjukkan kelengkapan produk, harga dan pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan secara parsial. Sedangkan hasil uji f menunjukkan secara bersama-sama (simultan) kelengkapan produk, harga dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kelengkapan Produk, Harga, Pelayanan

Abstract

This study aims to determine the effect of product completeness, price and service on customer satisfaction at Rovin's Prajekan Bondowoso Store. Where in this study using 3 dimensions to be used as a variable, namely, product completeness (X1), price (X2) and service (X3). The type of research used is quantitative. The selected sample is Rovin's Prajekan Bondowoso shop customers as many as 150 people. The data analysis used is multiple linear regression, while testing the hypothesis using the t test and f test. The results showed that product completeness, price and service had a positive effect on customer satisfaction partially. While the results of the f test show simultaneously (simultaneously) product completeness, price and service have a significant effect on customer satisfaction.

Keywords : Completeness of Products, Prices, Services

PENDAHULUAN

Pertumbuhan usaha semakin meningkat terutama usaha dengan skala mikro kecil dan menengah di hampir seluruh wilayah di Indonesia. Bagi para pelaku usaha, perkembangan ini dapat menjadi tantangan dan peluang yang mengharuskan mereka menemukan strategi yang sesuai dengan perubahan kondisi masyarakat sekarang ini. Salah satu strategi yang harus disesuaikan adalah dalam bidang pemasaran. Pemasaran merupakan aktivitas proses menciptakan, mengkomunikasikan, menyampaikan, dan mempertukarkan tawaran yang bernilai bagi pelanggan. Setiap pelaku bisnis harus melakukan kegiatan pemasaran sebagai langkah untuk mencapai tujuan pada masing-masing perusahaan tersebut. Kegiatan pemasaran dilakukan seiring dengan kegiatan operasional perusahaan-persahaan itu sendiri. Menurut (N. Sari et al., 2017) pemasaran

adalah “Suatu proses sosial dan manajerial yang di dalamnya individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan dan menukarkan produk dan jasa yang bernilai dengan pihak lain. Manajemen pemasaran adalah “Manajemen pemasaran adalah seni dan ilmu memilih pasar sasaran dan meraih, mempertahankan, serta menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan, menghantarkan, dan mengkomunikasikan nilai pelanggan yang unggul.”

(Aditia et al., 2021) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan. Kepuasan/ketidakpuasan terjadi ketika pelanggan melakukan evaluasi atas harapan dengan kinerja/ hasil yang diterimanya. Beberapa pakar dan hasil penelitian sebelumnya menyebutkan bahwa faktor penentu kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan dan harga.

Menurut (Anjarwan, 2018) kelengkapan produk adalah tersedianya semua jenis produk yang ditawarkan untuk dimiliki, dipakai atau dikonsumsi oleh pelanggan yang dihasilkan oleh suatu produsen, produk dibeli oleh pelanggan karena dapat memenuhi kebutuhan tertentu atau memberi manfaat tertentu, karakteristik produk tidak hanya meliputi aspek fisik produk (*tangible features*), tetapi juga aspek non fisik (*intangible features*) seperti citra dan jasa yang dapat dilihat. Dapat disimpulkan bahwa kelengkapan produk adalah macam-macam produk yang diperjualkan mulai dari merek atau pun jenis produk tersebut, serta ketersediaan produk tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Indikator kelengkapan produk yang di gunakan pada penelitian ini adalah keanekaragaman produk, variasi produk, macam merek produk, ketersediaan produk yang ditawarkan.

Menurut (Herawati et al., 2018) harga adalah sejumlah uang sebagai alat tukar untuk memperoleh produk atau jasa. Harga mempengaruhi citra dan strategi positioning. Dalam pemasaran produk prestisius yang lebih mengutamakan citra kualitas dan eksklusifitas harga menjadi unsur penting. Konsumen cenderung mengasosiasikan harga dengan tingkat kualitas produk harga yang mahal di persepsikan mencerminkan kualitas yang tinggi dan sebaliknya, karena itu tidak mengherankan jika harga dari suatu produk spesial sangatlah mahal harganya. Dari uraian di atas, maka bisa ditarik kesimpulan bahwa definisi harga adalah sesuatu yang bernilai yang di keluarkan oleh konsumen atau pelanggan dalam bentuk uang untuk membayar produk atau jasa yang ia terima.

Meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan fasilitas yang baik untuk pelanggan dapat membuat pelanggan merasa puas terhadap produk atau jasa yang dijual oleh perusahaan. Pengertian kualitas pelayanan oleh (Hartono, 2018) kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. (Rohaeni & Marwa, 2018) Pelanggan apabila dirinya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka pelanggan atau pengguna jasa tersebut akan menceritakan kepuasan layanan tersebut kepada calon pelanggan lain. Akan tetapi apabila pelanggan tersebut tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka pelanggan tersebut juga akan menceritakan pengalaman mengecewakan. Apabila mengecewakan pelanggan itu akan memperburuk citra dan eksistensi perusahaan. Kualitas layanan sangat krusial dalam mempertahankan pelanggan dalam waktu yang lama. Perusahaan yang memiliki layanan yang superior akan dapat memaksimalkan performa keuangan perusahaan.

Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan akan merasa tidak puas. Selanjutnya apabila pelanggan merasa tidak puas maka biasanya pelanggan akan melakukan tindakan yang berbeda – beda yaitu : diam saja, dan ada juga yang akan protes. Menurut (Anjarwan, 2018) terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat antara lain hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut kemulut (*word of mouth*) yang

menguntungkan bagi perusahaan. Dengan mengetahui tingkat kepuasan konsumen, diharapkan perusahaan dapat mengetahui langkah apa yang harus ditempuh dalam memasarkan produknya dan dapat menentukan beberapa strategi yang dapat dipilih untuk mengembangkan usahanya. Oleh karena itu pengukuran kepuasan konsumen menjadi hal yang sangat penting dalam proses pemasaran. Indikator kepuasan konsumen meliputi Re-purchase (berkunjung kembali), menciptakan Word-of-Mouth, menciptakan citra perusahaan, menciptakan kunjungan pembelian terus menerus. Toko Rovin's Prajekan Bondowoso harus mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya dengan cara menyediakan produk yang lengkap dan mutunya lebih baik, harganya lebih murah, penyerahan produk yang lebih cepat atau pelayanan yang lebih baik daripada pesaing. Kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat yaitu terciptanya hubungan harmonis antara toko dengan pelanggan, terjadinya kepuasan pelanggan dalam menggunakan produk yang pada akhirnya dapat menguntungkan toko Rovin's Prajekan Bondowoso.

Kelengkapan produk di toko Rovin's Prajekan Bondowoso perlu ditingkatkan sesuai dengan harapan pelanggan. Toko Rovin's Prajekan Bondowoso memberikan beranekaragam produk dari pensil, buku, kertas, pulpen, dan kebutuhan alat tulis lainnya yang berkualitas untuk pelanggannya. Dengan memiliki beranekaragam produk untuk dipilih pelanggan, maka akan membuat toko Rovin's menjadi ramai dikunjungi oleh pelanggan. Adapun permasalahan yang ada ditoko saat ini adalah produk yang habis di rak tidak langsung di display lagi. Mengingat masih ada stok barang di gudang, dikarenakan kurangnya karyawan yang dipindahkan ke cabang baru Rovin's Cerme Bondowoso. Hal itu membuat pelanggan yang enggan bertanya tidak jadi membeli. Mengingat tidak semua pelanggan mau bertanya tentang stok barang yang kosong, ada yang malu bertanya atau bahkan malas bertanya. Toko Rovin's Prajekan Bondowoso bukan hanya menjual alat tulis melainkan juga menjual buku pelajaran sekolah dasar (SD), buku-buku cerita, buku-buku bergambar, dan lain-lain.

Selain kelengkapan produk yang diutamakan dalam toko Rovin's, harga dari produk juga tidak boleh dikesampingkan. Penetapan harga yang tepat dapat menjadi kunci utama toko Rovin's untuk meningkatkan jumlah produk yang dijual. Apabila penetapan harga dalam sebuah produk tidak sesuai dengan pasar maka kemungkinannya sangat kecil untuk produk tersebut akan terjual dan laku di pasaran. Harga produk yang ditawarkan kepada pelanggan harus disesuaikan dengan tepat. Harga yang sesuai dan terjangkau dapat meningkatkan minat pelanggan untuk membeli. Sebaliknya, jika harga yang tidak terjangkau atau mahal dapat mengurangi kepuasan pelanggan untuk membeli. Harga yang ditawarkan ditoko Rovin's Prajekan Bondowoso relatif hampir sama dengan produk yang dijual di pasaran. Meskipun toko Rovin's cukup banyak diminati oleh pelanggan, namun persaingan yang ketat di daerah Prajekan memiliki dampak tertentu pada kegiatan usahanya. Toko Rovin's Prajekan Bondowoso memiliki permasalahan yaitu tidak memberi harga perproduknya pada setiap rak. Dengan demikian pelanggan masih harus bertanya harga pada produk tertentu yang diinginkan kepada karyawannya.

Selain harga yang relatif terjangkau, faktor penting lainnya adalah pelayanan. Pelayanan yang baik mampu membuat kesan positif bagi pelanggan ditoko Rovin's Prajekan Bondowoso. Pelayanan terbaik merupakan strategi yang tepat untuk membuat pelanggan merasa senang akan pelayanan yang ada ditoko Rovin's Prajekan Bondowoso. Pelayanan di toko Rovin's Prajekan Bondowoso cepat dan tanggap. Mengingat toko Rovin's Prajekan Bondowoso membuka cabang baru di daerah Cerme Bondowoso mejadi pelayanan disana sedikit lambat karena pengurangan karyawan atau pemindahan beberapa karyawan. Toko juga menerapkan 5S (senyum, sapa, salam, sopan, dan santun), keramahan pada saat melayani. Akan tetapi pada saat ini toko kekurangan karyawan karna karyawannya dibagi dua dengan toko yang dicabang baru. Maka dari itu pelayanan ditoko Rovin's Prajekan Bondowoso sedikit lambat untuk melayani pelanggan jika sedang ramai pembeli. Toko juga menyediakan kotak saran atas pelayanan yang ada ditoko.

Pelanggan sekarang memiliki kualitas yang lebih luas dan bermacam-macam sebab banyaknya pilihan dari barang yang dipasarkan. Sehingga kondisi tersebut

memaksa penjual untuk bisa menyediakan barang berkualitas. Pelanggan pun akan merespon terkait kelengkapan produk. Jika Toko Rovin's Prajekan Bondowoso bisa menyediakan produk yang pelanggan mau dengan cepat memperoleh produk yang diinginkannya. Harga juga akan berpengaruh pada Pelanggan, harga yang rendah akan meningkatkan minat pelanggan, begitu pula sebaliknya. Kualitas pelayanan juga mempunyai pengaruh dalam menentukan kepuasan konsumen saat berbelanja di Toko Rovin's Prajekan Bondowoso, karena jika petugasnya melayani dengan baik maka pelanggan akan merasa puas. Dari 150 Responden pada Kepuasan pelanggan di Toko Rovin's Prajekan Bondowoso terjadi kepuasan pelanggan pada kelengkapan produk, harga dan pelayanan. Toko Rovin's Prajekan Bondowoso sudah banyak dikenal masyarakat Prajekan. Karena mini market atau toko merupakan salah satu tempat yang sering dikunjungi apabila ingin membeli suatu produk. Oleh sebab itu banyak toko bersaing untuk mengeluarkan produk sesuai dengan banyaknya peminat dari produk yang akan dijual. Toko Rovin's Prajekan Bondowoso ini merupakan salah satu toko yang tumbuh dan berkembang di Prajekan Bondowoso. Saat ini toko Rovin's Prajekan Bondowoso memiliki 1 cabang yang berada di Kecamatan Cermee Bondowoso. Hadirnya toko Rovin's khususnya di Kecamatan Prajekan sebagai toko perlengkapan alat tulis untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di Kecamatan Prajekan. Bertambahnya toko Rovin's ini bertujuan untuk memberikan alternatif bagi masyarakat yang konsumtif tadi berbelanja dengan harga yang bersaing serta kualitas barang pilihan. Hal ini yang merupakan strategi yang sangat baik untuk bisa bertahan dalam bersaing dengan toko sejenis.

Kelengkapan Produk

(Purnama et al., 2022) menyatakan kelengkapan produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke suatu pasar untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan. Pelanggan akan melihat suatu produk berdasarkan pada karakteristik atau ciri, atau atribut produk dari produk tersebut. Produk adalah Sekumpulan atribut yang tangible (nyata) dan intangible (tidak nyata) di dalamnya sudah tercakup warna, harga, kemasan, prestise pabrik, prestise pengecer, dan pelayanan dari pabrik serta pengecer, yang mungkin diterima oleh pembeli sebagai sesuatu yang bisa memuaskan keinginannya. Menurut Kotler dan Keller dalam buku Manajemen Pemasaran Jilid 1 (2016), banyak orang berpikir bahwa sebuah produk merupakan tawaran berwujud, namun produk sebenarnya bisa lebih dari itu. Jadi, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Produk adalah suatu produk yang ditawarkan kepada konsumen yang memiliki karakteristik atau ciri seperti warna, harga, kemasan, prestise pabrik, prestise pengecer, dan pelayanan dari pabrik serta pengecer, yang mungkin diterima oleh pembeli sebagai sesuatu yang bisa memuaskan keinginannya.

Harga

(Kosanke, 2019) mendefinisikan bahwa harga adalah suatu nilai yang dinyatakan dalam bentuk rupiah yang berfungsi sebagai alat pertukaran/transaksi atau sejumlah uang yang harus dibayar pelanggan untuk mendapatkan barang dan jasa. Menurut (Rianto et al., 2022) harga merupakan strategi utama dalam menjalankan suatu bisnis. Mahal atau tidaknya suatu barang atau jasa yang diukur oleh harga adalah bersifat relatif. Perusahaan harus mengetahui dan melakukan riset harga yang ditetapkan oleh para kompetitor. Dengan tujuan perusahaan tidak memberikan harga yang terlalu tinggi sehingga dapat bersaing dalam jangka panjang. Harga menjadi salah satu elemen yang paling penting dalam menentukan pangsa pasar dan keuntungan suatu perusahaan.

Pelayanan

(D. D. Sari & Utama, 2015) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai "Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang mampu memenuhi dan atau melebihi harapan konsumen". (Arsyanti & Astuti, 2016) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan karyawan terhadap pelanggan berpengaruh secara asimetris terhadap kepuasan pelanggan, dimana pelayanan yang buruk berakibat lebih besar terhadap kepuasan

pelanggan daripada pelayanan yang dikategorikan baik. Implementasi strategi dengan kategori terbaik akan meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan lebih besar daripada tidak ada pemasaran yang relasional yang dilakukan. Dan sebaliknya implementasi strategi dengan kategori terburuk akan menurunkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan lebih besar daripada tidak ada pemasaran yang relasional yang dilakukan.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah tujuan terpenting dalam sasaran usaha untuk meningkatkan minat berbelanja konsumen pada suatu produk atau jasa. Dikarenakan jumlah pesaing yang semakin banyak mengharuskan para pelaku usaha untuk memiliki strategi khusus dalam bersaing, bertahan, dan mampu mengembangkan usahanya sedemikian rupa. Menurut (Khairi, 2017) kepuasan atau tidak kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evolusi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu perasaan yang timbul baik itu positif atau negatif pada pelanggan setelah pelanggan mendapatkan suatu barang yang sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan.

METODE

Desain Penelitian

Dalam merancang suatu penelitian, dikenal penelitian eksploratoris dan konklusif, dimana penelitian konklusif dapat diklasifikasikan lagi atas penelitian diskriptif dan kausal. Jika dilihat dari variabelnya yaitu variabel bebas dan terikat, penelitian ini adalah penelitian kausalitas. Penelitian kausalitas bertujuan mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel bebas dan terikatnya. Dengan kata lain penelitian kausalitas mempertanyakan masalah sebab akibat (Isfahila et al., 2018).

Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data yang dikumpulkan secara garis besar dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu sebagai berikut: Data Primer Menurut (Setiawan & Maskan, 2017) data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian dengan menggunakan alat pengukutan atau alat pengambilan data secara langsung pada subyek sebagai sumber informasi untuk data yang dicari. Data Sekunder Menurut (Setiawan & Maskan, 2017) data sekunder merupakan data yang diperoleh lewat pihak lain, dantidak langsung didapatkan oleh peneliti dari subyek penelitiannya. Data sekunder biasanya berwujud dokumentasi atau data laporan yang sudah tersedia Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari buku, jurnal, artikel, internet, dan skripsi.

Populasi , Sampel Dan Tehnik Pengambilan Sampel

Populasi

Menurut (Abdul Gofur, 2019) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pelanggan dari toko Rovin's di Prajekan Bondowoso.

Sampel

Menurut (Sugiyono, 2013) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik penarikan sampel yang tidak mungkin untuk pelanggan (konsumen) yang membeli produk dari Toko Rovin's Prajekan Bondowoso. Sampel adalah bagian dari populasi yang diambil secara spesifik, jelas, dan lengkap yang dianggap mewakili populasi. Dengan kata lain, sampel adalah mewakili populasi yang diteliti.

Teknik Pengambilan Sampel

Sampel diambil menggunakan teknik purposive sampling, berarti sampel atas dasar persyaratan tertentu (Afnina & Hastuti, 2018). Dalam penelitian ini, sampel dipersyaratkan memiliki pengalaman cukup dalam menggunakan produk furniture pada Toko Rovin's Prajekan Bondowoso, yaitu bahwa sampel sudah pernah membeli dan menggunakan sendiri produk di Toko tersebut dalam setahun terakhir dan telah membeli minimal sebanyak tiga produk furniture pada Toko Rovin's Prajekan Bondowoso. Akibatnya tidak semua pelanggan pada Toko Rovin's Prajekan Bondowoso memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai sampel (non- probability).

Teknik Analisis Data

Menurut (Ferdinand, 2016) menyarankan pedoman ukuran sampel tergantung pada jumlah indikator yang digunakan dalam seluruh variabel latin, jumlah sampel adalah jumlah indikator dikali 5 sampai 10. Penelitian ini menggunakan 15 indikator, dimana $10 \times 15 = 150$ responden. Sehingga dengan menggunakan jumlah estimasi berdasarkan indikator diperoleh ukuran sampel berkisar 150 orang. Ukuran yang dipilih dalam penelitian ini sebanyak 150 responden. Penelitian ini dalam menganalisis data menggunakan software SPSS.

Uji Instrumen Data

Uji Validitas

(Dan et al., 2018) Uji validitas dapat dilakukan dengan melihat korelasi antara skor masing-masing item dalam kuesioner dengan total skor yang ingin diukur yaitu menggunakan Coefficient Corelation Pearson dalam SPSS. Jika nilai signifikansi (P Value) > 0,05 maka tidak terjadi hubungan yang signifikan. Sedangkan apabila nilai signifikansi (P Value) < 0,05 maka terjadi hubungan yang signifikan. Dari

Uji Reliabilitas

(Dan et al., 2018) Koefisien alfa atau Cronbach's alpha digunakan untuk mengukur tingkat reliabilitas. Jika nilai cronbach alpha lebih besar dari 0,60 maka kuesioner dapat dikatakan memenuhi konsep reliabilitas. sedangkan jika nilai cronbach alpha lebih kecil dari 0,60 maka kuesioner tidak memenuhi konsep reliabilitas sehingga pernyataan tidak dapat dijadikan sebagai alat ukur penelitian.

Analisis Regresi Linier berganda

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kelengkapan produk, harga dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, akan dianalisis dengan menggunakan alat ukur yaitu regresi linear berganda. Pengujian dan analisis data primer dilakukan dengan menggunakan perangkat SPSS dengan formulasi regresi linier berganda menurut (Iskandarsyah & Utami, 2017). Bila digambarkan secara matematis hubungan variabel tersebut adalah sebagai berikut:

$$Y = b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Keterangan :

Y = kepuasan pelanggan

b_1 = koefisien regresi variabel kelengkapan produk (X1)

b_2 = koefisien regresi variabel harga (X2)

b_3 = koefisien regresi variabel pelayanan (X3)

X₁ = kelengkapan Produk

X₂ = harga

X₃ = pelayanan

e = standart eror

Uji Asumsi Klasik

Untuk meyakinkan bahwa persamaan garis regresi yang diperoleh adalah linear dan dapat dipergunakan (valid) untuk mencari peramalan, maka akan dilakukan uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas.

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik adalah distribusi normal atau mendekati normal. 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, dan sebaliknya maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas (Hafidzi, 2013).

Uji Multikolinearitas

(Musmuliadin, Agus Widarko, 2020) Bertujuan menguji model regresi untuk menemukan adanya hubungan antara variabel. Juga untuk mengetahui adanya multikolinieritas pada sebuah model regresi yang di lakukan menggunakan analisis nilai tolerance serta variance influence vactor (VIF). Nilai out off yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolenieritas adalah sebagai berikut:

Jika nilai tolerance-nya $> 0,1$ dan $VIF < 10$ maka tidak terjadi multikolenieritas

Jika nilai tolerance-nya $< 0,1$ dan $VIF > 10$ maka terjadi masalah multikolenieritas

Uji Heteroskedastisitas

(Musmuliadin, Agus Widarko, 2020) Uji heterokedastisitas untuk menguji adanya model regresi dan terjadi ketidaksesuaian variace residual satu pengamatan untuk pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas". Salah satu cara untuk mendeteksi ada tidaknya heterokedastisitas adalah dengan melakukan uji Glejser. Uji Glejser yaitu meregresi masing-masing variabel independen dengan absolute residual terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini pengujian statistik yang digunakan yaitu uji Glejser dimana, dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut.

Apabila sig 2 – tailed $< \alpha = 0,05$, maka telah terjadi heterokedastisitas.

Apabila sig 2 – tailed $> \alpha = 0,05$, maka tidak terjadi heterokedastisitas

Uji Hipotesis

Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Jika nilai t hitung $> t$ tabel, atau signifikansi $t < 0.05$ ($\alpha=5\%$), maka artinya variabel bebas yang diuji secara individual mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Sumolang et al., 2019). Untuk analisis uji t dapat dilihat dari tabel 'Coefficient' pada SPSS.

Uji signifikansi Simultan (Uji f)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel bebasnya secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap variabel terikat. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel pada derajat kesalahan 5% dalam arti ($\alpha = 0.05$). Apabila nilai F hitung \geq dari nilai F tabel, maka berarti variabel bebasnya secara bersama-sama memberikan pengaruh yang bermakna terhadap variabel terikat atau hipotesis pertama sehingga dapat diterima (Hidayat, 2017).

Uji Determinasi (uji R^2)

(Haryanto, 2013) Koefisien Determinasi (R^2) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variable bebas yaitu Strategi Promosi, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan apabila R^2 mempunyai nilai antara 0 dan 1 ($0 < R^2 < 1$) dimana semakin tinggi nilai R^2 maka akan semakin baik. Yang berarti bahwa keseluruhan variable bebas secara bersama-sama mampu menerangkan variable terkaitnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pengujian regresi linear berganda, menunjukkan bahwa variabel kelengkapan produk, harga dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis diterima.

Pengaruh Kelengkapan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Rovin's Prajekan Bondowoso

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kelengkapan produk pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Rovin's Prajekan Bondowoso. Variabel kelengkapan produk pada Toko Rovin's Prajekan Bondowoso menunjukkan bahwa Toko

Rovin's Prajekan Bondowoso memiliki Keragaman produk yang dijual, Variasi produk yang dijual, Ketersediaan produk yang dijual, Macam merek yang tersedia. Dalam kelengkapan produk Toko Rovin's Prajekan Bondowoso harus memberikan kepuasan terhadap pelanggan pada saat berbelanja. Apabila kelengkapan produk sudah lengkap dapat dipastikan pelanggan akan merasa puas dengan berbelanja di Toko Rovin's Prajekan Bondowoso. Toko Rovin's Prajekan Bondowoso seharusnya dapat meningkatkan strategi pemasaran dalam kelengkapan produk terhadap kepuasan pelanggan sehingga pelanggan dapat terus puas akan kelengkapan produknya yang ada di Toko Rovin's Prajekan Bondowoso.

Hasil analisis deskriptif mengenai kelengkapan produk ditemukan bahwa rata-rata skor variabel kelengkapan produk berada pada kriteria sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kelengkapan produk pada Toko Rovin's Prajekan Bondowoso sudah baik. Artinya saat ini pelanggan merasa puas akan kelengkapan produk yang ada di Toko Rovin's Prajekan Bondowoso. Berdasarkan pada jawaban responden atas pernyataan mengenai kelengkapan produk dari Toko Rovin's Prajekan Bondowoso. Hasil ini didukung oleh penelitian yang dilakukan (Anjarwan, 2018) yang berjudul Pengaruh Kelengkapan Produk, Persepsi Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toserba DM Baru 1 Pleret Bantul Yogyakarta. Hasil dari penelitian ini bahwa variabel kelengkapan Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan.

Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Rovin's Prajekan Bondowoso

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Rovin's Prajekan Bondowoso. Variabel harga pada Toko Rovin's Prajekan Bondowoso menunjukkan bahwa Toko Rovin's Prajekan Bondowoso memiliki Harga yang ditawarkan oleh sesuai dengan kualitas produk yang dihasilkan, Harga produk terjangkau oleh konsumen, Perbandingan harga produk dengan perusahaan kreatif lainnya. Dalam harga Toko Rovin's Prajekan Bondowoso harus memberikan harga yang terjangkau bagi pelanggan agar pelanggan merasa puas pada harga yang ditentukan. Apabila harga sudah terjangkau dapat dipastikan pelanggan akan merasa puas dengan harga yang ada di Toko Rovin's Prajekan Bondowoso. Toko Rovin's Prajekan Bondowoso seharusnya dapat meningkatkan strategi pemasaran dalam harga terhadap kepuasan pelanggan sehingga pelanggan dapat terus puas akan harga yang ada di Toko Rovin's Prajekan Bondowoso.

Hasil analisis deskriptif mengenai harga ditemukan bahwa rata-rata skor variabel harga berada pada kriteria sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa variabel harga pada Toko Rovin's Prajekan Bondowoso sudah baik. Artinya saat ini pelanggan merasa puas akan harga yang ada di Toko Rovin's Prajekan Bondowoso. Berdasarkan pada jawaban responden atas pernyataan mengenai harga dari Toko Rovin's Prajekan Bondowoso. Hasil ini didukung oleh penelitian yang dilakukan (Abdul Gofur, 2019) yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Hasil dari penelitian ini bahwa variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan.

Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Rovin's Prajekan Bondowoso

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Rovin's Prajekan Bondowoso. Variabel pelayanan pada Toko Rovin's Prajekan Bondowoso menunjukkan bahwa Toko Rovin's Prajekan Bondowoso memiliki *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati). Dalam pelayanan produk Toko Rovin's Prajekan Bondowoso harus memberikan pelayanan yang optimal agar pelanggan merasa senang akan pelayanan yang ada, maka pelanggan merasa puas akan pelayanan yang ada di Toko Rovin's Prajekan Bondowoso. Apabila pelayanan bisa membuat pelanggan merasa senang dapat dipastikan pelanggan akan merasa puas dengan berbelanja di Toko Rovin's Prajekan Bondowoso. Toko Rovin's

Prajeakan Bondowoso seharusnya dapat meningkatkan strategi pemasaran dalam pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sehingga pelanggan dapat terus puas akan pelayanan yang ada di Toko Rovin's Prajeakan Bondowoso.

Hasil analisis deskriptif mengenai pelayanan ditemukan bahwa rata-rata skor variabel pelayanan berada pada kriteria sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan pada Toko Rovin's Prajeakan Bondowoso sudah baik. Artinya saat ini pelanggan merasa puas akan pelayanan yang ada di Toko Rovin's Prajeakan Bondowoso. Berdasarkan pada jawaban responden atas pernyataan mengenai pelayanan dari Toko Rovin's Prajeakan Bondowoso. Hasil ini didukung oleh penelitian yang dilakukan (Santoso, 2021) yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Lapis Kukus Pahlawan Surabaya Ditoko Rania). Hasil dari penelitian ini bahwa variabel pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan.

Pengaruh Kelengkapan Produk, Harga dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Rovin's Prajeakan Bondowoso

Hasil penelitian menunjukkan variabel kelengkapan produk, harga dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kelengkapan produk, harga dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Rovin's Prajeakan Bondowoso. Variabel kelengkapan produk, harga dan pelayanan pada Toko Rovin's Prajeakan Bondowoso menunjukkan bahwa Toko Rovin's Prajeakan Bondowoso memiliki kelengkapan produk yang lengkap, harga yang terjangkau dan pelayanan yang optimal. Dalam kelengkapan produk Toko Rovin's Prajeakan Bondowoso harus selalu memperhatikan akan kelengkapan produknya, harga yang terjangkau harus selalu diperhitungkan agar pelanggan merasa puas akan ketentuan harganya, Toko Rovin's Prajeakan Bondowoso harus memberikan pelayanan yang optimal agar pelanggan merasa senang akan pelayanan yang ada. Apabila kelengkapan produk, harga dan pelayanan bisa membuat pelanggan merasa puas maka dapat di pastikan pelanggan akan berbelanja di Toko Rovin's Prajeakan Bondowoso. Toko Rovin's Prajeakan Bondowoso seharusnya dapat meningkatkan strategi pemasaran dalam kelengkapan produk, harga dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang ada di Toko Rovin's Prajeakan Bondowoso.

Hasil analisis deskriptif mengenai kelengkapan produk, harga dan pelayanan ditemukan bahwa rata-rata skor variabel kelengkapan produk, harga dan pelayanan berada pada kriteria sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kelengkapan produk, harga dan pelayanan pada Toko Rovin's Prajeakan Bondowoso sudah baik. Artinya saat ini pelanggan merasa puas akan kelengkapan produk, harga dan pelayanan yang ada di Toko Rovin's Prajeakan Bondowoso. Berdasarkan pada jawaban responden atas pernyataan mengenai kelengkapan produk, harga dan pelayanan dari Toko Rovin's Prajeakan Bondowoso. Hasil ini didukung oleh penelitian yang dilakukan (Mufidah W, 2021) yang berjudul Pengaruh Kelengkapan Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Tugu Gede Mayong. Hasil dari penelitian ini bahwa variabel kelengkapan produk, harga dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan.

SIMPULAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kelengkapan produk terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil perhitungan dan pengujian hipotesis pada bab sebelumnya, maka diperoleh beberapa kesimpulan yaitu :

1. Variabel kelengkapan produk (X1) variabel kelengkapan produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Rovin's Prajeakan Bondowoso.
2. Variabel harga (X2) variabel harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Rovin's Prajeakan Bondowoso.

3. Variabel pelayanan (X3) variabel pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Rovin's Prajekan Bondowoso.
4. Variabel kelengkapan produk, harga dan pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Gofur. (2019). 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44.
- Aditia, A., Komara, A. T., Roslina, N. Y., & Jatmika, L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Acman: Accounting and Management Journal*, 1(2), 104–114. <https://doi.org/10.55208/aj.v1i2.25>
- Afnina, A., & Hastuti, Y. (2018). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 9(1), 21–30. <https://doi.org/10.33059/jseb.v9i1.458>
- Anjarwan, S. (2018). Pengaruh Kelengkapan Produk, Persepsi Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toserba DM Baru 1 Pleret Bantul Yogyakarta. *Jurnal Ekobis Dewantara*, 1(3), 48–59.
- Dan, P., Terhadap, H., & Pelanggan, K. (2018). Analisis pengaruh kualitas. 5(1), 56–68.
- Ferdinand. (2016). Ferdinand (2016 : 48) menyarankan pedoman ukuran sampel tergantung pada jumlah indikator yang digunakan dalam seluruh variabel laten, jumlah sampel adalah jumlah indikator dikali 5 sampai 23. universitas udayana. https://simdos.unud.ac.id/uploads/file_penelitian_1_dir/a6d5e15d1bb9324b08b0a2540608f600.pdf
- Hafidzi, A. A. (2013). Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus pada Swalayan Bravo di Kota Bojonegoro). In Skripsi.
- Hartono, R. (2018). SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI TOKO KALIMAS Rudy Hartono. *Agora*, 6(2).
- Haryanto, R. A. (2013). Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Mcdonald's Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4), 1465–1473. <https://doi.org/10.35794/emba.v1i4.2923>
- Herawati, N., Hidayat, A., & Suwarsito, S. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Mitra Manajemen*, 2(5), 522–535. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v2i5.157>
- Hidayat, D. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kelengkapan Produk Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Gembira Loka. *Prodi Manajemen UPY*.
- Isfahila, A., Fatimah, F., & Eko, W. (2018). Pengaruh Harga, Desain, Serta Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen the Effect of Prices, Design, and Product Quality on the Consumer Satisfaction. *Pengaruh Harga* , 8(2), 211–227.
- Iskandarsyah, N. M., & Utami, S. (2017). Pengaruh Harga, Lokasi, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perumahan Murah Di Hadrah Property. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 2(1), 12.
- Khairi, N. W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Kelengkapan Produk, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Koperasi pegawai Republik Indonesia OMI Swalayan. 1–136.
- Kosanke, R. M. (2019). 濟無No Title No Title No Title. 3(2), 5135–5146.
- Kualitas, D. A. N., & Terhadap, P. (2021). Pengaruh kelengkapan produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada toko tugu gede mayong. 2, 1–9.
- Musmuliadin, Agus Widarko, dan M. K. A. (2020). Pengaruh Harga, Promosi, Lokasi, Kelengkapan Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Mahasiswa UNISMA yang Berbelanja di Indomaret). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 09(06), 64–79.
- Purnama, N. I., Nasution, M. F. H., & Astuti, R. (2022). Pengaruh Harga Kelengkapan Produk Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Di 212 Mart. In *Jurnal AKMAMI (Akuntansi Manajemen Ekonomi)* (Vol. 3, Issue 1).
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. 2(2), 312–318.

- Santoso, R. R. (2021). PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Lapis Kukus Pahlawan Surabaya di Toko Rania) Khuzaini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 10.
- Sari, D. D., & Utama, A. (2015). Analisis Pengaruh Kualitas.....(Dessica Dinar) 62. 2, 62–72.
- Sari, N., Setiyowati, S., Sari, N., Setiyowati, S., Ekonomi, F., Informatika, I., Bisnis, D., Pagar, J. A., No, A., & Indonesia, B. L. (2017). Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Pb Swalayan Metro. 03(02), 186–199.
- Setiawan, D., & Maskan, M. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Di Toko Semoga Jaya Kediri. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 62–67.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sumolang, I. E., Tumbel, A. L., Mandagie, Y., Sam, U., & Manado, R. (2019). DI MATAHARI MANADO TOWN SQUARE ANALYSIS OF THE EFFECT OF PRIMA SERVICE AND COMPLETE PRODUCTS ON THE PURCHASE DECISION OF PRODUCTS IN MATAHARI MANADO TOWS SQUARE. 7(8), 3359–3368.