

**PENGARUH KUALITAS HASIL DAN HARGA NILAM
TERHADAP KEPUASAAN PADA PENYULINGAN JAWA
INDAH DI DESA TRI MULYA**



Skripsi

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Sintuwu Maroso

Oleh
ANDI AULIA
NPM:91811404122068

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SINTUWU MAROSO POSO
2022**

ANDI AULIA. NPM : 91811404122068. **Pengaruh Kualitas Hasil Dan Harga Nilam Terhadap Kepuasan Pada Penyulingan Jawa Indah Di Desa Tri Mulya.** Dibimbing oleh Bapak Holmes R. Kapuy, dan Bapak Sudarto Usuli.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel kualitas hasil dan harga nilam terhadap kepuasan pada penyulingan Jawa Indah baik secara simultan maupun parsial. Penelitian ini dilakukan di penyulingan Jawa Indah pada april sampai dengan juni 2021, penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode analisis regresi berganda melalui Statistical Program For Social Science (SPSS). Tehnik sampel menggunakan probability sampling dengan jumlah 70 orang.

Hasil penelitian menunjukkan indikator penelitian bersifat valid dan variabelnya bersifat reliabel. Uji hipotesis menunjukkan bahwa dalam uji F variabel kualitas hasil dan harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Sementara uji hipotesis menunjukkan dalam uji T kualitas hasil berpengaruh signifikan dengan nilai $0,020 < 0,05$ sedangkan variabel harga tidak menunjukkan hasil signifikan dengan nilai $0,058 > 0,05$.

Kata Kunci : Kualitas hasil, Harga , Kepuasan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
ABSTRAK	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
BAB II	6
2.1. Tinjauan Pustaka	6
2.1.1. Kepuasan	6
2.2. Kualitas Hasil	7
2.2.1. Harga	9
2.3. Kerangka Pikir	10

2.4. Hipotesis.....	10
BAB III.....	12
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	12
3.2. Metode Penelitian.....	12
3.3. Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	12
3.3.1. Jenis dan Sumber Data	12
3.3.2. Teknik Pengumpulan Data	13
3.4. Populasi dan Sampel	14
3.4.1. Populasi	14
3.4.2. Sampel.....	14
3.5. Teknik Analisis Data.....	15
3.5.1. Uji Validitas	15
3.5.2. Uji Reliabilitas	15
3.5.3. Uji Asumsi Klasik	15
3.5.4. Analisis Regresi Berganda	16
3.5.5. Uji Koefisien Determinasi.....	16
3.5.6. Uji F	16
3.5.7. Uji t	17
3.6. Definisi Operasional	17
BAB IV	19

4.1. Hasil Penelitian	19
4.1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	19
4.1.2. Karakteristik Responden	19
4.1.3. Hasil Analisis Data.....	21
BAB V.....	30
5.1. Kesimpulan	30
5.2. Saran.....	31
DAFTAR PUSTAKA	32
DAFTAR LAMPIRAN.....	35

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Tanaman nilam merupakan salah satu tanaman obat asli indonesia, berdasarkan sifat tumbuhnya, tanaman nilam termasuk tanaman tahunan dan juga musiman. Tanaman ini merupakan tanaman semak yang tumbuh berkelompok, memiliki banyak percabangan, dan mempunyai aroma yang khas, nilam termasuk suku *Labiatae* yang memiliki sekitar 200 genus, antar lain *Pogostemon* (Budiarti, 2017). Nilam merupakan salah satu komoditas perkebunan yang memiliki nilai ekonomi yang cukup penting bagi masyarakat tani. Salah satu desa dengan pengasilan nilam yang cukup tinggi yaitu desa Tri Mulya Kecamatan Poso Pesisir Utara. Hasil nilam di desa Tri Mulya mengalami peningkatan karena pemerintah terus memprioritaskan nilam sebagai komoditi andalan dan banyaknya masyarakat yang mencoba bertani dengan menggunakan tanaman nilam sebagai media tanam dan tingginya permintaan produk turunan nilam ini menjadi penyebab naiknya nilam.

Namun adapun kendala-kendala dalam agribisnis nilam antara lain budidaya yang belum sempurna, bahan tanaman yang kurang sesuai masa panen, penanganan bahan dan penyulingan yang kurang baik, mengakibatkan produktifitasnya rendah. Faktor lain adalah kekeringan (iklim) dan fluktuasi harga. Kekeringan selain karena kemarau panjang juga disebabkan fenomena alam. Nilam sangat peka terhadap kekeringan, kemarau panjang setelah pemangkasan dapat menyebabkan tanaman mati. Hal ini membuat penyulingan

Jawa Indah di Desa Tri Mulya mengambil langkah strategi untuk meningkatkan daya kepuasan petani. Maka peneliti akan mengidentifikasi berdasarkan masalah dengan variabel kualitas hasil dan harga pada penelitian ini.

Kepuasan merupakan sikap pelanggan yang berupa gembira, puas, setelah membandingkan kualitas dengan harapannya. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan khusus (Maulana, 2016). Salah satu tingkat kepuasan seseorang dilihat dari kualitas hasilnya dimana perusahaan akan memberikan kualitas hasil terbaiknya terhadap pelanggan.

Kualitas hasil merupakan salah satu indikator penting bagi suatu perusahaan untuk dapat bersaing di tengah ketatnya suatu persaingan dalam dunia industri. Kedudukan kualitas hasil menjadi sangat penting sejak persaingan pasar semakin ketat. (Anggraeni et al., 2016) menjelaskan bahwa kualitas hasil memang menjadi hal penting yang harus dimiliki oleh suatu produk, sehingga petani dituntut untuk menghasilkan produk terbaik dan berkualitas. Kualitas hasil merupakan salah satu faktor yang menjadi pertimbangan konsumen sebelum membeli suatu produk.

Hasil penelitian (Afnina & Hastuti, 2018) menyatakan bahwa kepuasan didasarkan kualitas hasil berpengaruh positif dan signifikan. Pelanggan akan merasa puas jika kualitas yang diberikan telah sesuai atau bahkan melebihi. Pengukuran atas tingkat kepuasan pelanggan perusahaan merupakan hal yang sangat penting, karena dengan demikian maka kinerja perusahaan dapat diukur dan dibandingkan dengan para pesaingnya. Selain itu perusahaan dapat mengetahui

jika ada kekurangan atau kelemahan terhadap kualitas hasil (barang dan jasa) yang ditawarkan. Selain itu persepsi harga juga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Sehingga penempatan harga dapat dipertimbangkan sebagai bagian dari kepuasan pelanggan.

Seorang penjual dalam membedakan produknya dengan para pesaing dapat ditentukan dari faktor harga. Harga menjadi pertimbangan dari fungsi diferensi suatu produk sehingga harga sifatnya relatif bila dalam proses pembelian harga memiliki nilai bagi barang dan jasa (Zulaicha & Irawati, 2016).

Harga sangat penting bagi perekonomian, karena harga sangat berperan dalam bisnis dan usaha yang dijalankan. Namun dengan kata lain tingkat harga yang ditetapkan mempengaruhi perputaran barang yang dijual. Kuantitas barang yang dijual berpengaruh terhadap biaya yang ditimbulkan dalam kaitannya dengan pengadaan barang bagi perusahaan dagang dan efisiensi produksi bagi perusahaan manufaktur (Bahtiar & Rahardja, 2017).

(Putri & Bulan, 2016) menyatakan bahwa kepuasan didasarkan harga tidak berpengaruh signifikan. Sebab nilai suatu jasa tidak ditentukan oleh harga, namun manfaatnya bagi pelanggan ketika mengkonsumsi jasa tersebut relatif terhadap biaya yang dikeluarkan untuk memperoleh jasa tersebut, sehingga merasa puas setelah menggunakan jasa tersebut. Kepuasan bauran harga berkenaan dengan kebijakan seperti tingkat harga dan perbandingan harga diantara sebagai kelompok pelanggan bagi produsen harga.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan penelitian di atas, maka judul penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Hasil dan Harga Nilam terhadap Kepuasan pada Penyulingan Jawa Indah di Desa Tri Mulya mengenai latar belakang peneliti mencoba merumuskan masalah sebagai berikut :

1.2. Rumusan Masalah

- 1.2.1 Apakah kualitas hasil dan harga secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pada Penyulingan Jawa Indah
- 1.2.2 Apakah kualitas hasil berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pada Penyulingan Jawa Indah.
- 1.2.3 Apakah harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pada Penyulingan Jawa Indah.

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut

- 1.3.1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas hasil dan harga secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pada Penyulingan Jawa Indah
- 1.3.2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas hasil secara parsial terhadap kepuasan pada Penyulingan Jawa Indah
- 1.3.3. Untuk mengetahui pengaruh harga secara parsial terhadap kepuasan pada Penyulingan Jawa Indah.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini di harapkan mempunyai manfaat yaitu :

- 1.4.1. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan referensi bagi perusahaan selalu memperhatikan faktor –faktor yang mempengaruhi kepuasan karena berpengaruh langsung terhadap kelangsungan usaha. Khususnya mengenai kualitas hasil,harga dan kepuasan.

1.4.2. Bagi unsimar

Menambah literatur perpustakaan di bidang pemasaran khususnya mengenai kualitas hasil,harga dan kepuasan

1.4.3. Bagi peneliti

Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi (S1) pada prodi fakultas ekonomi Universitas Sintuwu Maroso dan Sebagai bahan acuan dan pertimbangan untuk penelitian–penelitian selanjutnya yang mengangkat masalah yang sama.

DAFTAR PUSTAKA

- Afdhaliana. (2020). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI CAFE HAUS KECAMATAN PANAKKUKANG KOTA MAKASSAR. *Endocrine*, 9(May), 6.
- 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>
- Agustina, N., & herlina sakawati. (2015). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM BAHAGIA KOTA MAKASSAR. *Analisis Standar Pelayanan Minimal Pada Instalasi Rawat Jalan Di RSUD Kota Semarang*, 3, 103–111.
- Anggraeni, D., Kumadji, S., & Sunarti, S. (2016). PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Survei pada Pelanggan Nasi Rawon di Rumah Makan Sakinah Kota Pasuruan). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 37(1), 171.
- Ayu, R., Novitawati, D., Mahfud, A., & Sasongko, T. (2019). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA SANGER WARUNG KOPI ACEH KOTA MALANG. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi*, 7(2), 130–136.
- Bahtiar, A., & Rahardja, E. (2017). *PENGARUH BRAND EQUITY , HARGA DAN DISTRIBUSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN VAPE (Studi PadaVape Store 5Time)*. 6, 1–10.
- Gaol, A. L., & Hidayat, K. S. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Konsumen (Survei pada Mahasiswa S1 Fakultas Ilmu Administrasi Thun Akademik 2012/2013 Universitas Brawijaya yang Menggunakan Smarthphone Samasung. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/Vol. 38 No. 1 September 2016*, 38(1), 125–132.
- Halimah, M. A., & Yanti, R. D. (2020). Pengaruh Strategi Penetapan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Kilat Khusus Mitra Korporat Kantor Pos Purwokerto. *Jurnal Ecoment Global*, 5(1), 70. <https://doi.org/10.35908/jeg.v5i1.916>
- Hayati, Y. H. (2015). *Yetty Husnul Hayati dan Gracia Sekartaji E-ISSN 2502-5678*. 1(1), 49–56.
- Lia, C. K., Rizky, N., & Kemala, M. S. (2016). PENGARUH DIMENSI KUALITAS PRODUK TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN GELAMAI MERK ERINA KECAMATAN PAYAKUMBUH BARAT KOTA PAYAKUMBUH Oleh. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi Volume*, 7(2), 113–125.
- Perwira, B., Yulianto, E., & Kumadji, S. (2016). PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN PERCEIVED VALUE TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Survei pada Mahasiswa S1 Universitas Brawijaya yang Melakukan Transaksi Pembelian Online

- dengan Mobile Application Tokopedia). *Jurnal Administrasi Bisnis SI Universitas Brawijaya*, 38(2), 46–54.
- Putri, T., & Bulan, L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen pada PT . Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Kota Langsa. *Jurnal Manajemen Keuangan*, 5(2), 592–602.
- Silaban, N. R. U. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Koperasi Simpan Pinjam Rentha Jaya Purwakarta. *Jurnal Administrasi Bisnis Unpar*, 11(1), 65–87. <https://doi.org/10.26593/jab.v11i1.1706>.
- Suryana, P., & Muliasari, I. (2018). Harga Dan Proses Terhadap Kepuasan Konsumen Kafe Instamie Di Kota Bandung. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 11(1), 15. <https://doi.org/10.23969/jrbm.v11i1.864>
- Syarifuddin, D., Suryana, Musafa, Martina, S., & Priyanto, R. (2019). Strategi Penetapan Harga Dalam Meningkatkan Minat Berkunjung Wisatawan di Villa Kancil Kampoeng Soenda Majalaya. *Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 225–232.
- Wayan Wina Premayani, N., Ekonomi, F., & dan Pariwisata, B. (2019). PENGARUH KEWAJARAN HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN WINA RUMAH KEBAYA Gede Agus Dian Maha Yoga (2) (1)(2). *Agustus*, 1(2), 138.
- Zulaicha, S., & Irawati, R. (2016). Pengaruh Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Morning Bakery Batam. *Jurnal Inovasi Dan Bisnis*, 4(2), 123–136.