

**Dian Mustika Sari**

Universitas Indraprasta PGRI  
Jl. Raya Tengah No.80, RT.6/RW.1,  
Gedong, Ps. Rebo, Kota Jakarta Timur, DKI  
Jakarta 13760.

**Khoirul Umam**

Universitas Indraprasta PGRI  
Jl. Raya Tengah No.80, RT.6/RW.1,  
Gedong, Ps. Rebo, Kota Jakarta Timur, DKI  
Jakarta 13760.

**Lutfia Rizkyatul Akbar**

Universitas Indraprasta PGRI  
Jl. Raya Tengah No.80, RT.6/RW.1,  
Gedong, Ps. Rebo, Kota Jakarta Timur, DKI  
Jakarta 13760.

**DOI**

<https://doi.org/10.37010/fcs.v2i2.345>

# FOCUS

Journal of Social Studies

Vol. 2 No. 2

AGUSTUS

2021



## *The Influence of Price on Consumer Satisfaction (Case Study on Geprek Chicken and Seafood Restaurant in Cilodong, Depok)*

**Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen  
(Studi Kasus Pada Rumah Makan Ayam Geprek dan Seafood Genangan di Cilodong, Depok)**

**Abstract**

The purpose of the study was to determine and measure the effect of price on consumer satisfaction at the Geprek Chicken and Seafood Restaurant at Genangan Cilodong, Depok. The research method used is quantitative with a survey approach. To find out whether the research results are correct or not, data analysis techniques are used including: regression equation, correlation coefficient, coefficient of determination, hypothesis testing and the CSI method (customer satisfaction index). The results of the analysis test carried out, the results of the regression equation are  $Y = 16,130 + 1,553 X$  with the results of the calculation of the correlation  $r$  of 0.76, which means that there is a strong relationship between price and consumer satisfaction. For the calculation of the coefficient of determination is 57.76%, which means that the price contributes 57.76% to consumer satisfaction and the remaining 42.24% is influenced by other factors. Hypothesis testing using  $t$ -test with a significant level of 0.05 where  $t_{count} 11.57 > t_{table} 1.984$  then  $H_0$  is rejected, meaning that there is an effect of price on consumer satisfaction. Based on these results, it can be concluded that there is an effect of price on consumer satisfaction at the Geprek Chicken and Seafood Puddle Restaurant in Cilodong, Depok.

**Keywords:** price, customer satisfaction

**Abstrak**

Tujuan Penelitian adalah untuk mengetahui dan mengukur pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Ayam Geprek dan Seafood Genangan Cilodong, Depok. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei. Untuk mengetahui hasil penelitian tersebut benar atau tidak dengan menggunakan teknik analisis data di antaranya : persamaan regresi, koefisien korelasi, koefisien determinasi, uji hipotesis dan metode csi (customer satisfaction index). Hasil uji analisa yang dilakukan maka didapatkan hasil persamaan regresi adalah  $Y = 16,130 + 1,553 X$  dengan hasil perhitungan korelasi  $r$  sebesar 0,76 yang artinya terdapat hubungan yang kuat antara harga dengan kepuasan konsumen. Untuk perhitungan koefisien determinasi 57,76% yang artinya harga menyumbangkan kontribusi 57,76% terhadap kepuasan konsumen dan sisanya 42,24% yang dipengaruhi oleh faktor lainnya. Uji hipotesis menggunakan uji  $t$  dengan taraf signifikan 0,05 di mana diperoleh thitung 11,57 > ttabel 1,984 maka  $H_0$  ditolak artinya terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Ayam Geprek dan Seafood Genangan di Cilodong, Depok.

**Kata Kunci:** harga, kepuasan konsumen

## PENDAHULUAN

Pada zaman modern saat ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat. salah satunya bisnis dalam bidang makanan atau dikenal dengan istilah kuliner, baik itu restoran biasa maupun restoran *fast food*. Menu dan fasilitas yang ditawarkan pun semakin berkembang, mulai dari tempat yang hanya sekedar untuk menikmati makanan rumahan dengan menu sederhana hingga restoran mewah yang menyajikan berbagai macam menu unik dan mewah. Hal ini dilihat dari dalam radius 5-10 km terdapat setidaknya pada wilayah daerah cilodong setidaknya ada 30 gerai rumah makan, seperti tabel berikut:

**Tabel 1. Jumlah Gerai Rumah Makan Di Cilodong, Depok**

NO	NAMA RESTO	NO	NAMA RESTO
1.	Rumah Makan Sop Iga Hj. Sa'diyah	16	Rumah Makan Seubeuh Sambal Seuhah
2.	Rumah Makan Ayam Gepuk Pak Gembus	17	Rumah Makan Santap Sedaap Geprek
3.	Rumah Makan Kerang	18	Rumah Makan Bebek Joss Sroto Inyong
4.	Rumah Makan Ayam Bebek Tulang Lepas	19	Warung Ayam Bakar Mas Edi
5.	Rumah Makan Ayam Bakar Mas Joko	20	Rumah Makan Ayam Bakar Bang Madhoen
6.	Rumah Makan Ayam Geprek Molor	21	Rumah Makan Ayam Geprek Kurnia
7.	Rumah Makan Setan Mbak Isty	22	Rumah Makan Ayam Geprek Mantul
8.	Warung Makan Bebek Ngambek	23	Rumah Makan Ayam Geprek Kejer
9.	Warung Makan Monggo Wareg	24	Rumah Makan Ayam Geprek Sultan
10.	Rumah Makan Ayam Geprek dan Soto Betawi Katineung	25	Roasty ayam dan bebek panggang
11.	Rumah Makan Lesehan Bambu Cah Bagus	26	Dapoer Eyang Koe
12.	Gragas Resto & Coffee	27	Rumah Makan Ayam Mrothol Alun Alun
13.	Rumah Makan Ayam Bebek Sarjana 313	28	D'kriuk
14.	Rumah Makan Dapur Panji	29	Rumah Makan Ayam Asix Tole Iskandar
15.	Rumah Makan Ayam Prothol Mas Nano	30	Rumah Makan Mujigae

Sumber: Data diolah peneliti (2021)

Berdasarkan tabel di atas terlihat adanya persaingan bisnis rumah makan di sekitar Rumah Makan Ayam Geprek dan *seafood* Genangan. Untuk mempertahankan agar pangsa pasar rumah makan terus meningkat, pihak pengelola rumah makan harus menerapkan strategi yang tepat dalam menjalankan bisnis ini. Salah satu strategi yang dilakukan oleh rumah makan ayam geprek dan *seafood* genangan yaitu dengan mengadakan promo jum'at berkah dengan diskon 25%, promo bagi yang sedang berulang tahun gratis menu paket ayam geprek. Perusahaan yang berhasil adalah perusahaan yang berfokus kepada konsumen atau pelanggan, yang berhasil menarik pelanggan dan menjadikan pelanggan yang loyal. Untuk itu perusahaan harus mengetahui apa yang diinginkan oleh pelanggan.

Rumah Makan Ayam geprek dan *seafood* genangan merupakan rumah makan saji yang menyediakan menu ayam geprek dengan dilumatkan sambal. Kini ayam geprek telah menjadi hidangan populer yang dapat ditemukan di hampir semua kota besar di Indonesia. Rumah makan Ayam geprek dan *seafood* genangan dibuka pada awal tahun 2019 di Jalan Raya Kampung Sawah No 01 DE Jati Mulya-Cilodong Kota Depok. Produk yang dijual pada rumah makan ayam geprek sambal genangan di antaranya ayam, ceker, tahu dan tempe goreng. Salah satu ciri khas rumah makan saji ayam geprek genangan adalah porsi sambal yang menggenangi ayam geprek nya sesuai dengan namanya.

Tujuan dari bisnis pada dasarnya adalah menciptakan para pelanggan agar merasa puas. Setiap bisnis atau pelaku usaha yang tidak mencermati akan keinginan dan kepuasan pelanggannya akan kalah dalam persaingan bisnis yang ada. Hal ini membuat perusahaan semakin dituntut agar bergerak lebih cepat dalam hal menarik konsumen, untuk dapat lebih bersaing. Perusahaan harus memiliki keunggulan dan daya saing, sehingga mampu bertahan di antara perusahaan-perusahaan lain. Sehingga perusahaan perlu menerapkan konsep pemasaran dan mencermati perilaku konsumen serta faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumennya.

Hal ini akan menciptakan kepuasan bagi konsumen setelah mengkonsumsi barang atau jasa suatu perusahaan. Kepuasan pelanggan juga merupakan salah satu tolok ukur keberhasilan yang juga berdampak pada tingkat penjualan.

Harga menjadi salah satu faktor yang penting yang mempengaruhi kepuasan konsumen, karena pelanggan membentuk suatu persepsi/mempunyai ekspektasi bahwa harga akan mencerminkan kualitas dari suatu produk/jasa. Maka melalui penetapan harga, akan terlihat posisi kelayakan produk dari nilai ekonomisnya. Sehingga penetapan harga yang tepat dapat membentuk kepuasan konsumen. Adapun data kunjungan Rumah Makan Geprek dan Seafood Genangan di Cilodong, Depok dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 2. Jumlah pelanggan Rumah Makan Ayam Geprek dan Seafood Genangan 2019 – 2020**

Tahun 2019	Jumlah Pengunjung	Ket.	Tahun 2020	Jumlah Pengunjung	Ket.
Januari	1030		Januari	950	
Februari	910	(-) 120	Februari	1100	(-) 150
Maret	937	(+) 27	Maret	800	(-) 300
April	980	(+) 43	April	976	(+) 176
Mei	800	(-) 180	Mei	985	(+) 9
Juni	818	(+) 18	Juni	975	(-) 10
Juli	985	(+) 167	Juli	850	(-) 125
Agustus	915	(-) 70	Agustus	875	(+) 25
Tahun 2019	Jumlah Pengunjung	Ket.	Tahun 2020	Jumlah Pengunjung	Ket.
September	878	(-) 37	September	915	(+) 40
Oktober	960	(+) 82	Oktober	880	(-) 35
November	910	(-) 50	November	930	(+) 50
Desember	795	(-) 115	Desember	828	(-) 102

Sumber: Data internal Rumah Makan Ayam Geprek dan Seafood Genangan (2021)

Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa jumlah pengunjung periode 2019 - 2020 mengalami penurunan. Hal ini harus di perhatikan oleh perusahaan dengan menganalisa keluhan pelanggan seperti harga, kebersihan rumah makan atau kualitas produknya. Menyadari peran penting konsumen dan pengaruh kepuasan konsumen terhadap keuntungan, perusahaan berupaya mencari apa yang dapat meningkatkan konsumen. Adapun daftar harga Rumah Makan Ayam Geprek dan Seafood Genangan di Cilodong, Depok dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 3. Daftar Harga Menu Rumah Makan Ayam Geprek dan Seafood Genangan 2019 – 2021**

Menu	2019	2020	2021	Keterangan
Nasi + Ayam Geprek	15.000	15.000	15.000	Promo jumat berkah diskon 25% only gojek tahun 2019
Paket Ayam Geprek	20.000	20.000	20.000	Promo jumat berkah diskon 25% only gojek tahun 2019
Nasi + Lele	15.000	15.000	15.000	Promo jumat berkah diskon 25% only gojek tahun 2019
Nasi	5.000	5.000	5.000	
Lele Bakar	10.000	10.000	10.000	
Lele Goreng	8.000	8.000	8.000	
Ayam Geprek	10.000	10.000	10.000	
Tahu/Tempe isi 4	5.000	5.000	5.000	
Ceker isi 5	5.000	5.000	5.000	

Pala Ayam isi 5	5.000	5.000	5.000	
Usus/Kulit ayam	2.000	2.000	2.000	
Ati Ampela	7.000	7.000	7.000	
Kerang Ijo				Promo jumat berkah diskon 25% only gojek tahun 2019
• Saus tiram	25.000	25.000	25.000	
• Saus lada hitam				
• Saus asam manis				
Kerang Dara	20.000	20.000	20.000	Promo jumat berkah diskon 25% only gojek tahun 2019
• Saus tiram				
• Saus lada hitam				
• Saus asam manis				
Kerang Ijo Rebus	15.000	15.000	15.000	
Kerang Dara Rebus	10.000	10.000	10.000	
Hot/Ice Chocolate	7.000	7.000	7.000	
Ice Susu fanta	7.000	7.000	7.000	
Hot/Ice Coffe late	7.000	7.000	7.000	
Ice/Hot Matcha	7.000	7.000	7.000	
Ice/Hot Teh manis	5.000	5.000	5.000	

Sumber: Data internal Rumah Makan Ayam Geprek dan Seafood Genangan (2021)

Semakin terpenuhi harapan-harapan dari konsumen tentu konsumen akan semakin puas. Sebuah perusahaan harus mempunyai strategi-strategi dalam memasarkan produknya, agar konsumen dapat dipertahankan keberadaannya atau lebih ditingkatkan lagi jumlahnya. Jika konsumen merasa puas, maka ia akan melakukan pembelian secara berulang-ulang pada produk tersebut.

Salah satu cara untuk memberikan kepuasan terhadap konsumen, perusahaan harus dapat menjual barang atau jasa dengan kualitas yang paling baik dengan harga yang sesuai dengan apa yang didapatkan, yaitu dengan mengetahui apa kebutuhan dan keinginan konsumen atau pasar sasaran serta memberikan kepuasan yang diharapkan secara efektif dan efisien dibandingkan para pesaing. Dengan memberikan kualitas yang baik akan mendorong konsumen untuk menjalin hubungan baik dengan perusahaan. Maka dari itu perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dengan meminimalkan pengalaman yang tidak menyenangkan dari konsumen. Kepuasan konsumen dapat menciptakan kesetiaan kepada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan.

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah ingin mengetahui dan mengukur seberapa besar pengaruh antara harga terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Ayam Geprek dan Seafood Genangan di Cilodong, Depok.

## METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kuantitatif. Penelitian yang dilakukan pada populasi (tanpa diambil sampel) jelas akan menggunakan statistik deskriptif dalam analisisnya. Statistik deskriptif digunakan bila peneliti hanya ingin mendeskripsikan data sampel, dan tidak ingin membuat kesimpulan yang berlaku untuk populasi di mana sampel diambil.

Dalam penelitian ini populasi yang menjadi subjek penelitian adalah konsumen yang membeli produk ayam geprek dan seafood genangan sejumlah 400 populasi, yang beralamat di Jalan Raya Kampung Sawah No 01 DE Jati Mulya, Cilodong - Depok. Metode pengambilan sampel (sampling) yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan Systematic Sampling. Adapun teknik pengambilan data yang peneliti gunakan adalah metode



survei dan dokumentasi. Untuk mendapatkan kualitas data, peneliti melakukan validitas data dengan melakukan analisis pada faktor keabsahan data (validitas data).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### *Hasil*

Berdasarkan hasil yang telah dikemukakan di atas dapat diketahui bahwa penyusunan uji validitas didapatkan hasil dari jumlah responden sebanyak 100 responden dan jumlah  $r_{hitung}$  lebih besar daripada  $r_{tabel}$  yaitu  $0,1966 > 0,05$ . Maka dianggap baik digunakan untuk penelitian. Dari perhitungan hasil dari uji reliabilitas sebesar 0,889 kemudian menggunakan kriteria cronbach alpha. Hasil dari perhitungan menunjukkan bahwa reliabilitas  $0,889 > 0,60$ . Hasil perhitungan menunjukkan bahwa data bersifat reliabel dan bisa digunakan dalam penelitian.

Berdasarkan hasil olah data yang dilakukan, didapatkan nilai  $t_{tabel}$  sebesar = 1,984 dan  $t_{hitung}$  sebesar = 11,57. Adapun nilai regresinya adalah  $Y = 16,130 + 1,553 X$ . Jadi jika dibandingkan,  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  oleh karena itu maka  $H_0$  ditolak, artinya terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Ayam Geprek dan Seafood Genangan di Cilodong, Depok.

### *Pembahasan*

Berdasarkan hasil yang telah dikemukakan di atas dapat diketahui bahwa penyusunan uji validitas didapatkan hasil dari jumlah responden sebanyak 100 responden dan jumlah  $r_{hitung}$  lebih besar daripada  $r_{tabel}$  yaitu  $0,1966 > 0,05$ . Maka dianggap baik digunakan untuk penelitian. Dari perhitungan hasil dari uji reliabilitas sebesar 0,889 kemudian menggunakan kriteria *cronbach alpha*. Hasil dari perhitungan menunjukkan bahwa reliabilitas  $0,889 > 0,60$ . Hasil perhitungan menunjukkan bahwa data bersifat reliabel dan bisa digunakan dalam penelitian. Kemudian, dari hasil analisis diperoleh persamaan regresi  $Y = 16,130 + 1,553 X$  dimana nilai konstanta (a) atau nilai tetap dari persamaan 16,130 artinya pada saat harga sama dengan 0 maka kepuasan konsumen adalah sebesar 16,130 satuan, dan bila (b) sebesar 1,553 artinya setiap kenaikan 1% pada harga, maka akan naik kepuasan konsumen sebesar 16,130.

Berdasarkan hasil perhitungan dapat diketahui bahwa terdapat hubungan yang positif di mana nilai korelasi antara harga terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,76, yang mana terdapat hubungan yang kuat antara harga dengan kepuasan konsumen pada rumah makan ayam geprek di Cilodong, Depok. Kemudian, koefisien determinasi sebesar 57,76% yang artinya variabel x (harga) menyumbangkan kontribusi sebesar 57,76% terhadap variabel y (kepuasan konsumen), dan sisanya sebesar 42,24% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak di ikut sertakan dalam penelitian ini.

Dari hasil uji t menunjukkan  $t_{hitung}$  sebesar 11,57 sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 1,984. Jadi jika dibandingkan,  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  oleh karena itu maka  $H_0$  ditolak, artinya terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Ayam Geprek dan *Seafood* Genangan di Cilodong, Depok. Kemudian hasil uji metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) dapat diketahui bahwa indeks kepuasan konsumen terhadap harga yang ditetapkan oleh rumah makan ayam geprek dan *seafood* genangan mendapatkan nilai sebesar 78,96%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen berada pada kategori “Puas”.

## PENUTUP

Berdasarkan hasil yang telah dikemukakan di atas dapat diketahui bahwa penyusunan uji validitas didapatkan hasil dari jumlah responden sebanyak 100 responden dan jumlah  $r_{hitung}$  lebih besar daripada  $r_{tabel}$  yaitu 0,1966. Maka dianggap baik digunakan untuk penelitian. Dan berdasarkan hasil di atas didapatkan hasil uji reliabilitas sebesar 0,889 kemudian menggunakan kriteria *cronbach alpha*. Hasil dari perhitungan menunjukkan bahwa reliabilitas  $0,889 > 0,60$ . Hasil perhitungan menunjukkan bahwa data bersifat reliabel dan bisa digunakan dalam penelitian. Kemudian berdasarkan hasil analisis diperoleh persamaan regresi  $Y = 16,130 + 1,553 X$  di mana nilai konstanta (a) atau nilai tetap dari persamaan 16,130 artinya pada saat harga sama dengan 0 maka kepuasan konsumen adalah sebesar 16,130 satuan, dan bila (b) sebesar 1,553 artinya setiap kenaikan 1% pada harga, maka akan naik kepuasan konsumen sebesar 16,130.

Berdasarkan perhitungan koefisien korelasi sebesar 0,76 berarti terdapat hubungan sangat kuat antara harga dan kepuasan konsumen. Kemudian dari penelitian yang dilakukan bahwa koefisien determinasi (KD) antara harga dengan kepuasan konsumen sebesar 57,76% sisanya 42,24% dipengaruhi faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Dan berdasarkan Uji t, diperoleh nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $11, 57 > 1,661$ ) yang artinya ada pengaruh yang signifikan antara harga dengan kepuasan konsumen

Berdasarkan hasil uji metode CSI diperoleh nilai sebesar 78,96% kemudian dimasukkan ke dalam tabel kriteria CSI. Hasil dari perhitungan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen berada pada kategori “Puas”.

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, maka dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut:

- a. Diharapkan perusahaan diupayakan untuk mempertahankan harga tersebut supaya konsumen tidak beralih ke usaha lain dengan produk yang sejenis.
- b. Bagi Peneliti Selanjutnya  
Kepada pihak-pihak yang akan melakukan kegiatan penelitian dengan tema yang sama untuk mengambil atau menggunakan variabel lain selain variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, N. (2019). Pengaruh Citra Merek, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Konsumen Mie Endess Di Bangkalan). *Jurnal Studi Manajemen Dan Bisnis*, 6(2), 96–104. <https://doi.org/10.21107/jsmb.v6i2.6688>
- Gulla, R., Oroh, S. G., & Roring, F. (2015). Analisis Harga ,Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keupasan Konsumen pada Hotel Manado Grace INN. *Emba*, 3(1), 1313–1322.
- Margono. (2010). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Mayasari, A. F. (2015). *Kewirausahaan XI SMK*. CV ARYA DUTA.
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 4(1), 575–584.
- Mulawarman. (2020). Pengaruh Harga Terhadap Minat Beli Konsumen Pada PT Indaco Warna Dunia di Kota Batam Mulawarman. In *Ejournal.Ymbz.or.Id* (Vol. 3, pp. 141–151).
- Ofela, H. (2016). Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen



Kebab Kingabi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(1), 1–15.

Sari, A. I. C. (2018). *Evaluasi Pembelajaran*. Unindra Press.

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

Zakaria, D. G. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Ilmu Dan Riset Manajemen*, ISSN: 2461-0593, 6(4), 1–18.