

**Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko
Rumah Jahit Akhwat Makassar**

**The Effect of Product Quality and Price on Customer Loyalty at Akhwat Makassar
Sewing House Shop**

¹Akbar

abualzam99@gmail.com

²Nurhaedah

edhanurhaedah86@gmail.com

³Sumiati

Program Studi manajemen, Universitas Indonesia Timur

ABSTRAK

Tujuan penelitian untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Rumah Jahit Akhwat Makassar (Study Banding Pada Toko RJA Cabang Perintis dan Alauddin) jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yaitu data yang diperoleh dalam bentuk angka-angka yang dihitung, yang diperoleh dari kuesioner. Populasi penelitian ini adalah 100 konsumen Rumah Jahit Akhwat cabang Perintis dan Alauddin Makassar , penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode slovin dengan hasil perhitungan adalah 50 orang responden. Analisis penelitian ini adalah Regresi Linear Berganda. Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu kualitas produk dan harga (X_1 dan X_2), terhadap variabel terikatnya yaitu loyalitas pelanggan (Y). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas produk berpengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Toko RJA Makassar. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Toko RJA Makassar. Kualitas produk dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Toko RJA Makassar dengan besar pengaruh 69,10%.

Kata Kunci : Kualitas produk, harga, loyalitas pelanggan

ABSTRACT

The purpose of the study was to determine the effect of product quality and price on customer loyalty at the Akhwat Makassar sewing house shop (Comparative Study at the RJA Store, Perintis and Alauddin branches). , obtained from the questionnaire. The population of this study was 100 consumers of the Akhwat Sewing House of the Perintis branch and Alauddin Makassar. The sampling in this study used the slovin method with the calculation results were 50 respondents. The analysis of this research is Multiple Linear Regression. This analysis is used to determine how much influence the independent variables, namely product quality and price (X_1 and X_2), have on these variables, namely customer loyalty (Y). The results showed that product quality had a positive and insignificant effect on customer loyalty at the RJA Makassar Store. Price has a positive and significant effect on customer loyalty at the RJA Makassar Store. Product quality and price have a positive and significant effect on customer loyalty at the RJA Makassar Store with a large influence of 69.10%.

Keywords: Product Quality, Price, Customer Loyalty

PENDAHULUAN

Melihat persaingan di era bisnis semakin ketat menuntut pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasar global. Kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang sangat berharga demi mempertahankan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan tersebut. Salah satu cara perusahaan untuk tetap dapat berdiri ditengah maraknya perusahaan lain disekelilingnya yaitu dengan memberikan kualitas yang baik dan harga yang terjangkau. Namun yang harus diperhatikan yaitu usaha untuk memuaskan kebutuhan pelanggan harus dilakukan secara menguntungkan atau bersifat dimana kedua belah pihak merasa senang atau tidak ada yang dirugikan.

Menjual produk yang sama adalah hal yang biasa dalam berbisnis dan tentunya masing-masing perusahaan memiliki ciri khas dan cara tertentu dalam memasarkan produknya, karena banyak sekali bermunculan produk barang dan jasa tersebut. Salah satu bisnis atau usaha yang juga merasakan ketatnya persaingan bisnis saat ini adalah dibidang *fashion*. Perusahaan yang bergerak pada bidang penjualan pakaian muslimah sangat meningkat, hal ini terbukti dengan berdirinya beberapa toko busana muslimah di kota Makassar.

Hingga saat ini, salah satu perusahaan dibidang *fashion* yang berkembang dan mampu bersaing dengan perusahaan-perusahaan yang lain ialah Rumah Jahit Akhwat Makassar atau lebih dikenal dengan RJA, yang berpusat di jalan Toddopuli. Menurut R Dewi (2018), Kepala cabang RJA menjelaskan bahwa RJA lebih berfokus pada produksi dan penjualan busana muslimah serta menjelaskan bahwa seperti perusahaan lain RJA juga menetapkan harga produk sesuai dengan tingkat kesulitan, model busana dan size yang dibuat dan banyaknya bahan yang diperlukan, namun harga yang ditawarkan memang cukup murah dibanding perusahaan lainnya, hal ini disebabkan karena selain menjual dan memproduksi busana, RJA juga menyediakan bahan baku untuk pembuatan busana muslimah. Jadi harga yang ditawarkan dapat ditekan menjadi lebih murah dibandingkan perusahaan-perusahaan lain yang harus membeli bahan baku secara terpisah.

METODE

Metode Pengumpulan Data

1. Jenis Data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yaitu data yang diperoleh dalam bentuk angka-angka yang dihitung, yang diperoleh dari

kuesioner yang dibagikan dan berhubungan dengan masalah yang diteliti.

2. Sumber Data

Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder.

- a. Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Adapun sumber data primer dalam penelitian ini berupa sumber data yang didapatkan dari subyek secara langsung melalui wawancara dan penyebaran kuesioner.
- b. Sumber data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data. Dalam penelitian ini berupa buku-buku serta penelitian-penelitian terdahulu.

3. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Observasi
- b. Kuesioner

Populasi dan Sampel

1. Populasi

Salah satu langkah dalam penelitian adalah menentukan objek

yang akan diteliti dan besarnya populasi yang ada. Populasi dalam penelitian ini sejumlah 100 konsumen Rumah Jahit Akhwat cabang Perintis dan Alauddin Makassar

2. Sampel

Jadi, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 50 orang responden.

G. Metode Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dalam penelitian pada dasarnya merupakan proses transformasi data penelitian dalam bentuk tabulasi sehingga mudah dipahami dan diinterpretasikan. Tabulasi menyajikan ringkasan, pengaturan atau penyusunan data dalam bentuk tabel numeric dan grafik. Analisis deskriptif umumnya digunakan oleh peneliti untuk memberikan informasi mengenai karakteristik variable penelitian utama dan data demografi responden.

2. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu kualitas produk dan harga (X_1 dan X_2), terhadap variabel terikatnya yaitu loyalitas pelanggan (Y).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Toko Rumah Jahit Akhwat Makassar

Kepala cabang RJA menuturkan, bahwa Perusahaan Toko Rumah Jahit Akhwat awal merintisnya di tahun 2012, RJA hanya memproduksi dan menjual di cabang Toddopuli (Jl. Toddopuli 17 No. 88B Makassar), sehingga seiring berjalannya waktu, alhamdulillah usaha jahit ini pun semakin terlihat perkembangannya, hal ini terbukti dengan awal merintis di tahun 2012, pada tahun 2017 telah didirikan beberapa cabang RJA di Kota Makassar yaitu cabang Antang (Jl. Antang Raya No. 54 Makassar, cabang Sentral (Jl. Satangga No. 51 Makassar), cabang Perintis (Jl. Perintis Kemerdekaan KM.8 No. 17 Makassar) dan beberapa cabang di daerah seperti Sidrap, Sinjai dan Bone. Dan di awal tahun 2019 didirikan RJA cabang Alauddin (Jl. Sultan Alauddin No. 112 Makassar). Banyaknya cabang yang berdiri membuat pelanggan lebih mudah berbelanja di RJA, dan semakin banyak pula muslimah yang tertarik untuk mencoba menggunakan produk dari RJA.

a. Uji Reliabilitas

Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan menggunakan alat bantu SPSS V.22 untuk statistik *cronbach alpha* (α).

Instrument penelitian dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* (α) $>0,05$. Adapun hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini, dapat dilihat pada Tabel 4.8 berikut ini.

Tabel Hasil Uji Reliabilitas

Sumber : Hasil Olahan Data, 2020

Berdasarkan Tabel menunjukkan bahwa semua item pernyataan tentang kualitas

Variabel	Cronbach's alpha	R tabel	Status
Kualitas Produk	0,878	0,05	Reliabel
Harga	0,787	0,05	Reliabel
Loyalitas Pelanggan	0,838	0,05	Reliabel

produk, harga dan loyalitas pelanggan pada Toko RJA Makassar adalah reliabel karena diperoleh nilai *cronbach alpha* (α) lebih besar jika dibandingkan dengan nilai r tabel. Nilai koefisien reliabilitas (*cronbach's alpha*) untuk variable kualitas produk adalah 0,878, harga 0,787 dan nilai koefisien reliabilitas

(*cronbach's alpha*) variabel loyalitas pelanggan 0,838.

2. Uji Hipotesis

a. Secara Parsial

Pengujian dilakukan dengan membandingkan *coefficient* signifikansi (*p value*) dengan probabilitas signifikansi 0,05. Jika *coefficient* signifikansi (*p value*) dibawah 0,05 maka hipotesis diterima atau berpengaruh signifikan, sebaliknya jika *coefficient* signifikansi (*p value*) lebih besar dari 0,05 maka hipotesis ditolak atau tidak berpengaruh signifikan. Untuk mengetahui penelitian berpengaruh positif atau negatif maka dilihat pada simbol nilai *coefficient* variabel dari masing-masing penelitian. Jika simbol nilai *coefficient* variabel penelitian positif maka variabel penelitian berpengaruh positif. Sebaliknya, jika simbol nilai *coefficient* variabel penelitian negative maka variabel penelitian berpengaruh negatif.

Uji Hipotesis I

Perumusan hipotesis :

H1 : Di duga bahwa kualitas produk secara parsial

berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Toko RJA Makassar

H0 : Di duga bahwa kualitas produk tidak berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pelanggan pada Toko RJA Makassar..

Uji Hipotesis II

Perumusan hipotesis :

H2 : Diduga bahwa harga secara parsial berpengaruh terhadap loyalitaspelanggan.

H0 : Diduga bahwa harga berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pelanggan.

Perumusan hipotesis :

H3 :Di duga bahwa kualitas produk dan harga secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Toko RJA Makassar.

H0 : Di duga bahwa kualitas produk dan harga tidak berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pelanggan pada Toko RJA Makassar (Y).

b. Secara Determinasi

Pengujian hipotesis secara determinasi dimaksudkan untuk mengetahui besar pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan pada Toko RJA Makassar. Koefisien determinasi dihitung

dengan mengkuadratkan koefisien korelasi.

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas produk dan harga hanya dapat memberikan pengaruh terhadap loyalitas pelanggan adalah 69,10%. Sedangkan sisanya sebesar 30,9% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dilibatkan dalam penelitian ini.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian penulis menyimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas produk berpengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Toko RJA Makassar.
2. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Toko RJA Makassar
3. Kualitas produk dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Toko RJA Makassar dengan besar pengaruh 69,10%

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis mengajukan saran sebagai berikut.

1. Sebaiknya untuk teman-teman yang akan melakukan penelitian pada Toko RJA Makassar menambahkan variabel

lain karena faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan yang di lihat dari kualitas produk dan harga hanya sebesar 69,10%, sementara variabel lain tidak di libatkan.

2. Untuk pimpinan Toko RJA Makassar, sebaiknya kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan terus di tingkatkan sehingga loyalitas pelanggan semakin meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin Dan Tantri, Francis. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Cetakan Kesatu. Jakarta: Rajagrafindo Persada
- Ariani, Wahyu, Dorothea. 2014. *Manajemen Kualitas*. repository.ut.ac.id.22 Agustus 2019
- Bachriansyah, Amalina, Risky. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk Daya Tarik Iklan, Dan Persepsi Harga Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Produk Ponsel Nokia (Study Kasus Pada Masyarakat Di Kota Semarang)*.eprints.undip.ac.id. 22 Agustus 2019
- Dewi, R. 2018. *Latar Belakang Melihat Persaingan Bisnis Di Era Bisnis Semakin Ketat*. eprints.unm.ac.id. 8 Februari 2020
- Erniati. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan Charles Dan Keith Makassar*. Skripsi: Universitas Indonesia Timur Makassar

- Fardiani, Nia, Aprilia. 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dyriana Bakery Dan Cafe Pandanaran Semarang*. eprints.undip.ac.id. 24 Agustus 2019
- Kasmir. 2014. *Manajemen Perbankan*. Cetakan Kedua Belas. Jakarta: Rajagrafindo Persada
- Mania, Sitti. 2017. *Observasi Sebagai Alat Evaluasi Dalam Dunia Pendidikan Dan Pengajaran*. Jurnal Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan. Vol. 11: 2
- Nurmasari, Selvy. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan Survey Pada Tamu Pelanggan Yang Menginap Di Hotel Pelangi Malang*. Jurnal Administrasi Bisnis. Vol. 6: 2
- Pratiwi, Ika, Dinar. 2010. *Analisis Pengaruh Harapan Pelanggan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Flash Unlimited Di Semarang*. eprints.undip.ac.id. 22 Agustus 2019
- Putri, Larasati, Yulia dan Utomo, Hardi. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa)*. Among Makarti. Vol.10: 19
- Pujihastuti, Isti. 2010. *Prinsip Penulisan Kuesioner Penelitian*. Jurnal Agribisnis dan Pengembangan Wilayah. Vol. 2: 1
- Riadi, Muchlisin. 2013. *Pengertian, Klasifikasi Dan Tingkatan Produk*. <https://www.kajianpustaka.com>. 17 September 2019
- Samiran, Setiawati. 2017. *Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Pada The Icon Café and Resto Palopo*. Skripsi: Universitas Indonesia Timur
- Sembiring, Jenita Inka dan Suharyono. dkk. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Study Pada Pelanggan Mc Donald's MT. Haryono Malang)*. Jurnal Administrasi Bisnis. Vol. 15: 1
- Simamora, Bilson. 2015. *Pemasaran Strategik*. Edisi Kesatu. Cetakan Kedelapan. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2012. *Pemasaran Strategik*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi
- Toding K, Morin. 2017. *Hubungan Brand Image dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Online Shop*. Skripsi: Universitas Indonesia Timur Makassar

Utami, Putri, Ruri dan Saputra, Hendra.
2017. *Pengaruh Harga dan
Kualitas Produk Terhadap Minat
Beli Sayuran Organik di Pasar
Sambas Medan*. Jurnal Niagawan.
Vol. 6: 2