

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Makaroni Ngehe Cabang Taman Siswa Yogyakarta

The Factors Affecting Customer Satisfaction at Makaroni Ngehe Taman Siswa Branch Yogyakarta

Permana Hayati¹, Ni Made Suyastiri Yani Permai^{2*}

¹ "Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta"

* Penulis Korespondensi: 135200108@student.upnyk.ac.id

Abstract

This study seeks to identify the factors affecting customer satisfaction at Makaroni Ngehe Taman Siswa Branch Yogyakarta. This study employed a quantitative approach using a survey methodology. The location determination method makes use of a purposeful approach, taking into account that Makaroni Ngehe is Yogyakarta's earliest establishment. This research utilized a non-probability sample strategy with a purposive sampling methodology, utilizing sixty respondents. Primary and secondary data are the types and sources of information used. Interviews, questionnaires, observations, and documentation are the methods used to acquire data. The methods applied for data analysis include descriptive analysis and multiple linear regression. According to the research findings, customer satisfaction at Makaroni Ngehe, Taman Siswa Branch, Yogyakarta, is influenced by service quality, product quality, and pricing.

Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality, Product Quality, Location, and Price

Abstrak

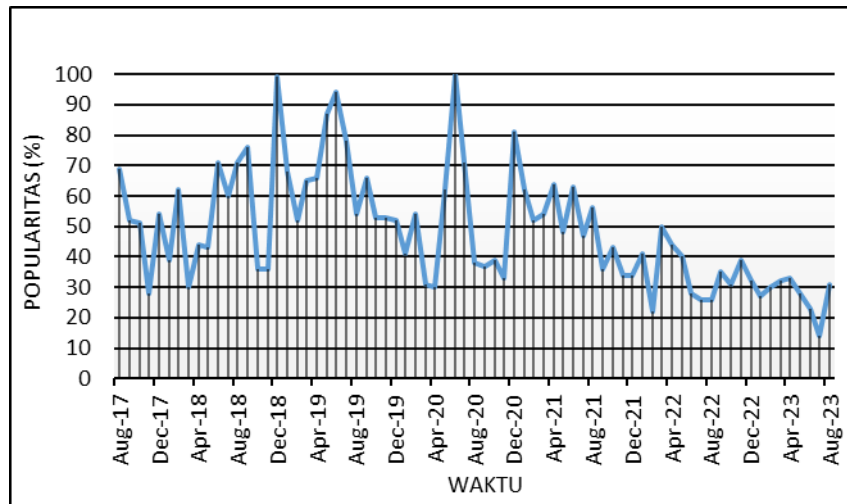
Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di Cabang Makaroni Ngehe Taman Siswa Yogyakarta. Studi ini mengadopsi pendekatan kuantitatif dengan metode survei sebagai dasar pengumpulan data. Pendekatan penentuan lokasi menggunakan pendekatan yang terarah, mengingat Makaroni Ngehe merupakan usaha paling awal di Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan strategi sampel non-probabilitas dengan metodologi purposive sampling, dengan melibatkan sebanyak enam puluh orang responden. Data primer dan sekunder merupakan jenis dan sumber informasi yang digunakan. Wawancara, angket, observasi, dan dokumentasi merupakan metode yang dipakai untuk memperoleh data. Analisis regresi linier berganda merupakan teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini. Temuan dari penelitian ini, kepuasan pelanggan Makaroni Ngehe Cabang Taman Siswa Yogyakarta terpengaruh oleh kualitas layanan, kualitas produk, dan harga.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Lokasi, dan Harga

1. Pendahuluan

Industri makanan memiliki proporsi terbesar dalam menyumbang pertumbuhan industri pengolahan di Kota Yogyakarta. Porsi tersebut merupakan yang terbesar apabila dibandingkan dengan industri lainnya. Hal tersebut membuktikan bahwasanya persaingan pada industri makanan di Yogyakarta semakin meningkat. Menciptakan kepuasan konsumen merupakan salah satu strategi untuk bertahan dalam ketatnya persaingan di dunia bisnis. Kepuasan pelanggan adalah emosi yang muncul dari evaluasi kinerja suatu produk terhadap harapan pengguna. Para pebisnis mungkin akan lebih efektif dalam membuat, mengkomunikasikan, dan melaksanakan kampanye pemasaran mereka dibandingkan para pesaingnya ketika mereka menyadari kepuasan pelanggan. Makaroni Ngehe adalah perusahaan makanan Yogyakarta yang populer di kalangan anak muda. Makaroni Ngehe merupakan toko jajanan khas Tasikmalaya yang menjual jajanan dengan produk utama makaroni. Salah satu dari lima lokasi Makaroni Ngehe Kota Yogyakarta berlokasi di Jalan Taman Siswa No. 78 di Desa Wirogunan Kecamatan Mergangsan. Makaroni Ngehe saat ini menawarkan sembilan produk berbeda: mie tusuk, otak-otak, usus goreng, mie kriuk, bihun krenyes, cimol, dan cihu.

Pertumbuhan pesat industri makanan memperlihatkan bahwasanya minat pelanggan juga meningkat. Di sisi lain, kondisi yang dihadapi Makaroni Ngehe kini semakin kurang diketahui. Hal ini ditunjukkan oleh grafik Google Trend, grafik statistik pencarian web yang memperlihatkan popularitas istilah pencarian dari waktu ke waktu dan di tempat tertentu. Gambar 1 di bawah ini memperlihatkan hasil grafik kepopuleran topik Makaroni Ngehe di Daerah Istimewa Yogyakarta pada bulan Agustus 2017 hingga Agustus 2023.



Gambar 1. Popularitas Topik "Makaroni Ngehe" di Yogyakarta
Sumber gambar: Google Trend (2023)

Berdasarkan Gambar 1 dapat dilihat bahwasanya topik "Makaroni Ngehe" mengalami fluktuasi dari Agustus 2017 sampai Agustus 2023. Nilai popularitas ditampilkan dengan angka 1-100%. Makaroni Ngehe meraih popularitasnya pada tahun 2018 dan 2020. Akan tetapi, kurang lebih pada dua tahun terakhir popularitas Makaroni Ngehe mengalami penurunan. Hal tersebut dikarenakan semakin banyaknya produk yang menarik dari perusahaan lain. Adanya penurunan popularitas Makaroni Ngehe di Kota Yogyakarta tentu menjadi masalah penting bagi usaha ini. Oleh karena itu, Makaroni Ngehe perlu untuk mengetahui hal-hal seperti kualitas pelayanan, kualitas produk, lokasi, serta harga yang mempunyai pengaruh pada kepuasan pelanggannya.

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai perbandingan dua elemen kunci yaitu pandangan konsumen terhadap layanan yang mereka terima dan layanan yang mereka harapkan (Lupiyoadi, 2013). Pelayanan Makaroni Ngehe dilakukan dengan cepat, artinya karyawan tanggap dalam melayani konsumen sesuai dengan produk yang dipesan tanpa harus menunggu lama. Selain itu, karyawan yang melayani juga mempunyai sikap yang ramah. Akan tetapi, terdapat beberapa konsumen yang menyampaikan keluhan tetapi tidak ada respons atau tanggapan dari pihak Makaroni Ngehe. Penelitian Setiawan dan Bahrin (2023) menemukan bahwasanya kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

Kualitas produk merupakan nilai dari barang yang akan memenuhi suatu kebutuhan konsumennya (Kotler & Keller, 2009). Produk yang disajikan masih fresh dan memiliki kualitas rasa yang enak. Akan tetapi, konsumen merasa bahwasanya kemasan plastik produk Makaroni Ngehe kurang praktis. Konsumen harus memindahkan isi produk ke tempat lain agar produk dapat tahan lama. Pada penelitian Attifah et al (2022) memperlihatkan hasil bahwasanya kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas produk.

Selain untuk melayani pelanggan, lokasi juga dapat dimaknai sebagai tempat memajang barang (Lupiyoadi, 2013). Kawasan outlet Makaroni Ngehe bisa dibilang penting dan mudah dijangkau karena letaknya di tengah Kota Yogyakarta, tepat di pinggir jalan utama yang ramai. Namun, untuk tempat parkir di outlet Makaroni Ngehe ini sempit dan tidak adanya lahan parkir untuk kendaraan roda empat. Pada penelitian Attifah et al (2022) menemukan bahwasanya lokasi dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan.

Harga adalah bagian dari strategi pemasaran yang menentukan profitabilitas dan mengkomunikasikan nilai produk. (Kotler & Keller, 2009). Harga produk di Makaroni Ngehe dapat dikatakan terjangkau, namun ada beberapa toko camilan yang memiliki harga di bawah Makaroni Ngehe. Pada penelitian Saputro dan Agatha (2022) memperlihatkan hasil bahwasanya kepuasan konsumen dipengaruhi oleh harga.

Didasarkan pada masalah dan kejadian yang telah diuraikan, sangat penting untuk memahami komponen yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Makaroni Ngehe Cabang Taman Siswa Yogyakarta.

2. Metode Penelitian

Pada penelitian ini mengaplikasikan metode penelitian kuantitatif dengan jenis penelitiannya yaitu deskriptif melalui survey. Makaroni Ngehe Cabang Taman Siswa Yogyakarta yang berlokasi di Jalan Taman Siswa No. 78, Wirogunan, Mergangsan, Yogyakarta menjadi lokasi penelitian. Karena pada studi ini digunakan *non-probability sampling*, maka tidak semua elemen atau anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel. *Purposive sampling* ialah metode pengambilan sampel dengan memperhitungkan variabel khusus (Sugiyono, 2019).

Data primer yaitu penelitian yang bersumber dari rujukan asli (Supriyono, 2018). Kuesioner penelitian ini diberikan kepada konsumen Makaroni Ngehe Cabang Taman Siswa Yogyakarta yang bersedia dan memenuhi syarat sebagai responden. Pihak lain memberikan data sekunder (Husein, 2014). Jurnal elektronik, dan studi literatur adalah contoh data sekunder yang

diterapkan.

Penelitian ini menggunakan strategi pengumpulan data yaitu (1) Wawancara, yang dilakukan secara tatap muka dengan pihak Makaroni Ngehe Cabang Taman Siswa untuk memperoleh informasi mengenai profil perusahaan dan dokumentasi pendukung yang diperlukan. (2) Kuisisioner, mencakup pernyataan yang bersifat tertutup, artinya responden hanya diminta untuk memperlihatkan jawaban yang dipilihnya dari pilihan yang tersedia. Dimana data tekstual yang dikumpulkan dalam bentuk *checklist* menggunakan skala Likert digunakan untuk mewakili hasil. Tautan Google Formulir digunakan untuk menyebarkan kuisisioner penelitian. (3) Observasi, tujuan observasi adalah untuk mengetahui keadaan di Makaroni Ngehe Cabang Taman Siswa Yogyakarta. Dan (4) Dokumentasi, yang meliputi buku, karya tulis, dan gambar digunakan sebagai dokumentasi pada penelitian ini.

Analisis regresi linier berganda merupakan teknik analisis yang diterapkan pada studi ini. Regresi linier berganda ialah metode statistik yang secara simultan membangun hubungan matematis antara beberapa variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) serta satu variabel dependen (Y). Studi ini mengukur pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, lokasi, serta harga pada kepuasan pelanggan Makaroni Ngehe Cabang Taman Siswa Yogyakarta. Dibawah ini ialah bentuk persamaan regresi linier berganda:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan:

- Y = Kepuasan konsumen (skor)
- X₁ = Kualitas pelayanan (skor)
- X₂ = Kualitas produk (skor)
- X₃ = Lokasi (skor)
- X₄ = Harga (skor)
- a = Konstanta
- b₁ = Koefisien regresi kualitas pelayanan
- b₂ = Koefisien regresi kualitas produk
- b₃ = Koefisien regresi lokasi
- b₄ = Koefisien regresi harga
- e = erorr

Analisis regresi linier berganda melalui beberapa tahapan antara lain uji F, uji t, dan koefisien determinasi seperti berikut ini:

2.1 Uji F

Untuk mengidentifikasi apakah variabel independen dan dependen berpengaruh signifikan satu sama lain digunakan uji F, menurut (Ghozali, 2018). Kriteria uji F dilihat dengan menilai perbedaan F hitung dengan F tabel dan derajat signifikansinya. Adapun rumusan hipotesis uji F:

H₀ : b₁ = b₂ = b₃ = b₄ = 0 artinya, tidak ditemukan pengaruh bersama antara variabel kualitas pelayanan, kualitas produk, lokasi, serta harga terhadap variabel kepuasan konsumen Makaroni Ngehe Cabang Taman Siswa Yogyakarta.

H_a : b₁ ≠ b₂ ≠ b₃ ≠ b₄ ≠ 0 artinya, ditemykan pengaruh bersama antara variabel kualitas pelayanan, kualitas produk, lokasi, serta harga terhadap variabel kepuasan konsumen Makaroni Ngehe Cabang Taman Siswa Yogyakarta.

Nilai signifikansi $F > \alpha 0,05$ serta nilai F hitung $< F$ tabel merupakan syarat diterimanya H₀ dan ditolakny Ha dalam uji F. Oleh karena itu, disimpulkan bahsanya variabel kualitas layanan, kualitas produk, lokasi, serta harga bersama-sama tidak berpengaruh pada kepuasan konsumen Makaroni Ngehe Cabang Taman Siswa Yogyakarta. Apabila nilai tafsiran $F < \alpha 0,05$ dan nilai F hitung $> F$ tabel, sehingga Ha diterima dan H₀ ditolak. Sehingga disimpulkan bahwasanya variabel kualitas layanan, kualitas produk, lokasi, dan harga bersama-sama berpengaruh pada kepuasan konsumen Makaroni Ngehe Cabang Taman Siswa Yogyakarta.

2.2 Uji t

Untuk mengidentifikasi variabel independen secara individual dipengaruhi oleh variabel dependen, memakai uji t (Ghozali, 2018). Adapun rumusan hipotesis uji t:

H₀ : b_i = 0 artinya, tidak ditemukan pengaruh secara individual variabel kualitas pelayanan, kualitas produk, lokasi, dan harga pada variabel kepuasan konsumen Makaroni Ngehe Cabang Taman Siswa Yogyakarta.

H_a : b_i ≠ 0 artinya, ditemukan pengaruh secara individual variabel kualitas pelayanan, kualitas produk, lokasi, dan harga pada variabel kepuasan konsumen Makaroni Ngehe Cabang Taman Siswa Yogyakarta.

Keterangan:

i = 1, 2, 3, 4

Melalui perbandingan antara nilai t yang tertera pada tabel dengan t yang diperoleh dan derajat signifikansinya, kriteria pengujian hipotesis dalam uji t dapat ditentukan. Jika nilai t hitung $<$ dari t tabel dan nilai signifikansi $t >$ dari 0,05 maka H_a ditolak dan H_0 diterima. Kondisi ini memperlihatkan bahwasanya tidak ditemukan pengaruh secara individual variabel kualitas layanan, kualitas produk, lokasi, serta harga terhadap variabel kepuasan konsumen Makaroni Ngehe Cabang Taman Siswa Yogyakarta. Jika nilai t hitung $>$ t tabel dan nilai signifikansi $t <$ α 0,05 maka H_a diterima dan H_0 ditolak, kondisi ini memperlihatkan bahwasanya variabel kualitas layanan, kualitas produk, lokasi, serta harga mempunyai pengaruh secara individual pada variabel kepuasan konsumen mahasiswa Makaroni Ngehe Taman Cabang Yogyakarta.

2.3 Koefisien Determinasi (R^2)

Seberapa besar pengaruh variabel dependen yang berbeda dapat diterangkan oleh model dinyatakan dengan koefisien determinasi (R^2) (Ghozali, 2018). Kisaran koefisien determinasi adalah 0 hingga 1. Koefisien determinasi (R^2) yang rendah memperlihatkan bahwasanya variabel-variabel independen mempunyai kapasitas yang terbatas untuk memperhitungkan variasi variabel dependen. Sebaliknya, semakin tinggi nilai koefisien determinasi berarti praktis seluruh informasi yang diperlukan untuk memprediksi perubahan variabel terikat berasal dari variabel bebas.

3. Hasil dan Pembahasan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Makaroni Ngehe Cabang Taman Siswa Yogyakarta. Kepuasan pelanggan mengacu pada seberapa puas atau tidak puasnya pelanggan terhadap kinerja produk sehubungan dengan harapan mereka. Berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk kualitas layanan, kualitas produk, lokasi, serta harga. Perbandingan antara apa yang pelanggan yakini akan mereka dapatkan dan apa yang sebenarnya mereka harapkan dari suatu layanan dikenal sebagai kualitas layanan. Kualitas produk mengacu pada atribut dan kualitas suatu produk yang mempengaruhi kapasitasnya untuk memuaskan konsumen. Lokasi perusahaan menentukan di mana perusahaan harus terus beroperasi. Harga suatu barang dapat digunakan untuk memperlihatkan nilainya. Penelitian di Makaroni Ngehe Cabang Taman Siswa Yogyakarta ini memanfaatkan metode regresi linier berganda untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hasil dari pengolahan data regresi linier berganda adalah sebagai berikut.

Tabel 1. Hasil Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Makaroni Ngehe Cabang Taman Siswa

| Model | B | t hitung | Sig. |
|--------------------|--------|----------|---------------------|
| (Constant) | -1.546 | -1.258 | 0.214 |
| Kualitas Pelayanan | 0.199 | 2.824 | 0.007* |
| Kualitas Produk | 0.076 | 2.154 | 0.036* |
| Lokasi | 0.097 | 1.980 | 0.053 ^{ns} |
| Harga | 0.228 | 2.456 | 0.017* |
| R Square | | 0.747 | |
| Adjusted R Square | | 0.728 | |
| F Hitung | | 40.573 | |
| Sig. F | | 0.000 | |

Bentuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = -1,546 + 0,199X_1 + 0,076X_2 + 0,097X_3 + 0,228X_4 + e$$

Kepuasan pelanggan bernilai -1,546 apabila kualitas pelayanan, kualitas produk, lokasi, dan harga semuanya dianggap konstan atau tidak berubah, sesuai dengan nilai konstanta (a) yang bertanda negatif. Variabel kualitas pelayanan (X_1) mempunyai nilai koefisien regresi sebesar 0,199 memperlihatkan berpengaruh positif atau searah dengan variabel kepuasan konsumen. Hal ini memperlihatkan bahwasanya semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan Cabang Makaroni Ngehe Taman Siswa maka kualitas pelayanan cabang tersebut juga akan semakin baik. Variabel kualitas produk (X_2) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,076, memperlihatkan berpengaruh positif atau searah dengan variabel kepuasan konsumen. Hal ini memperlihatkan adanya korelasi positif antara kepuasan konsumen Makaroni Ngehe Cabang Taman Siswa dengan kualitas produknya. Variabel harga (X_4) mempunyai nilai koefisien regresi sebesar 0,228 memperlihatkan berpengaruh positif atau searah dengan variabel kepuasan konsumen. Hal ini memperlihatkan bahwasanya ketika harga produk Makaroni Ngehe di Cabang Taman Siswa menjadi lebih terjangkau, maka tingkat kepuasan pelanggan Cabang Makaroni Ngehe Taman Siswa akan meningkat.

3.1 Uji F

Tabel 1 memperlihatkan F hitung sebesar 40,573 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. F hitung lebih besar dari F tabel yaitu 40,573 lebih besar dari 2,54, dan signifikansi lebih kecil dari alpha 0,05 (0,000 lebih kecil dari 0,05), sesuai dengan hasil tersebut.

Perlu diketahui bahwasanya H_a disetujui dan H_0 ditolak, kondisi ini memperlihatkan bahwasanya kualitas layanan, kualitas produk, lokasi, dan harga bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Makaroni Ngehe Cabang Taman Siswa.

3.1.1 Kualitas Pelayanan (X_1)

Berdasarkan tabel 1 muncul hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Makaroni Ngehe Cabang Taman Siswa dengan t hitung sebesar 2,824 yang menunjukkan t hitung ($2,824$) > t tabel ($2,004$) dan Sig sebesar 0,007 yang artinya bahwa Sig < 0,05 jadi H_a diterima dan H_0 ditolak maknanya variabel kualitas pelayanan signifikan. Artinya, pelayanan Makaroni Ngehe Cabang Taman Siswa sesuai dengan harapan konsumen. Menurut Lupiyoadi (2001), kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas layanan. Oleh karena itu, pelanggan yang puas akan menerima layanan yang berkualitas atau pelayanan yang sesuai dengan harapannya. Temuan ini juga didukung oleh penelitian Setiawan & Bahrin (2023). Kualitas layanan di Makaroni Ngehe Cabang Taman Siswa mempengaruhi kepuasan pelanggan karena staffnya rapi dan menunya mudah dibaca. Selain itu, anggota staff secara akurat mencatat pembelian, melayani pelanggan dengan cepat, memahami produk yang mereka jual, dan secara efektif menangani keluhan dari klien. Dengan adanya hal tersebut membuat konsumen terpuaskan dan berencana melakukan pembelian kembali serta mendorong orang lain untuk melakukan pembelian di Makaroni Ngehe Cabang Taman Siswa.

3.1.2 Kualitas Produk (X_2)

Berdasarkan tabel 1 muncul hasil bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Makaroni Ngehe Cabang Taman Siswa dengan nilai t hitung sebesar 2,154 yang menunjukkan t hitung ($2,154$) > t tabel ($2,004$) dan Sig sebesar 0,036 yang berarti bahwa Sig < 0,05 jadi H_a diterima dan H_0 ditolak maknanya variabel kualitas produk signifikan. Artinya, produk Makaroni Ngehe Cabang Taman Siswa sesuai dengan harapan konsumen. Menurut Lupiyoadi (2001) kualitas produk mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hasil tersebut juga didukung oleh penelitian Attifah, dkk. (2022). Kualitas produk di Makaroni Ngehe Cabang Taman Siswa mempengaruhi kepuasan konsumen dengan rasanya yang enak sesuai dengan selera para konsumen. Produk di Makaroni Ngehe Cabang Taman Siswa juga bervariasi yaitu terdiri dari sembilan pilihan produk. Produk yang dijual sesuai dengan foto produk, menu yang tertulis pada daftar menu selalu tersedia, produk yang disajikan sesuai dengan pesanan konsumen, produk tahan lama, pelayanan ramah, kemasan praktis, dan produk berkualitas.

3.1.3 Lokasi (X_3)

Berdasarkan tabel 1 diperoleh hasil bahwa lokasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Makaroni Ngehe Cabang Taman Siswa dengan nilai t hitung sebesar 1,980 yang menunjukkan t hitung ($1,980$) < t tabel ($2,004$) dan diperoleh Sig sebesar 0,053 yang berarti bahwa Sig > 0,05 jadi H_a ditolak dan H_0 diterima maknanya variabel lokasi tidak signifikan. Salah satu interpretasinya adalah bahwasanya faktor lokasi Makaroni Ngehe Cabang Taman Siswa yaitu akses, jarak pandang, lalu lintas, parkir, dan perluasan tidak ada hubungannya dengan kepuasan pelanggan terhadap pembelannya. Temuan penelitian ini bertentangan dengan pemikiran yang dikemukakan oleh Tjiptono dan Chandra (2005) tentang faktor-faktor dimana lokasi adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Temuan penelitian ini juga bertentangan dengan temuan Attifah dkk. (2022), yang menemukan bahwasanya lokasi mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini karena lokasi gerai Makaroni Ngehe Cabang Taman Siswa yang berlokasi strategis. Letak outlet ini berada di pinggir jalan utama. Lokasi yang berada di jalan utama ini membuat outlet Makaroni Ngehe Cabang Taman Siswa mudah ditemukan oleh konsumen. Selain itu, konsumen juga mudah untuk menjangkau lokasi outlet tersebut. Hal itu karena dengan aksesibilitas yang baik, konsumen tidak perlu menghabiskan waktu yang lama atau mengalami kesulitan untuk mencapai outlet. Dengan lokasi yang mudah dijangkau dan ditemukan, konsumen menganggap bahwasanya ini adalah hal dasar yang tidak diperhatikan dan tidak mempengaruhi dalam kepuasannya. Dalam hal ini, sebaiknya pihak Makaroni Ngehe Cabang Taman Siswa dapat memberikan penanda jalan menuju outlet agar konsumen semakin mudah menjangkau lokasi outlet tersebut.

3.1.4 Harga (X_4)

Berdasarkan tabel 1 diperoleh hasil bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Makaroni Ngehe Cabang Taman Siswa dengan nilai t hitung sebesar 2,456 yang menunjukkan t hitung ($2,456$) > t tabel ($2,004$) dan Sig sebesar 0,017 yang artinya bahwa Sig < 0,05 jadi H_a diterima dan H_0 ditolak maknanya variabel harga signifikan. Hal ini memperlihatkan bahwasanya harga produk Makaroni Ngehe Cabang Taman Siswa masuk akal sesuai ekspektasi pelanggan. Sejalan dengan teori Lupiyoadi (2001) yang menyatakan bahwasanya kepuasan konsumen dipengaruhi oleh harga. Hasil ini sesuai dengan penelitian Attifah dkk. (2022) yang memperlihatkan bahwasanya harga mempengaruhi kepuasan pelanggan. Harga produk di Makaroni Ngehe Cabang Taman Siswa mempengaruhi kepuasan pelanggan karena kompetitif dan bermacam-macam mulai dari Rp 5.000 sampai Rp 37.000, bergantung pada kemampuan pelanggan dalam membeli. Penetapan harga di Cabang Makaroni Ngehe Taman Siswa sepadan dengan cita rasa produk, artinya pengalaman pelanggan terhadap produk tercermin dari harga yang ditawarkan. Selain itu, harga produk di Makaroni Ngehe Cabang Taman Siswa sesuai dengan keuntungan

yang diinginkan pelanggan, yaitu menghilangkan lapar untuk sementara waktu. Dalam hal ini, konsumen merasa bahwasanya nilai yang diperoleh dari produk tersebut sepadan dengan biaya yang dikeluarkan, sehingga konsumen merasa puas dengan pembelannya.

3.2 Koefisien Determinasi (R^2)

Merujuk pada tabel 1 didapatkan nilai Adjusted R Square sebesar 0,728. Hal ini mengindikasikan bahwasanya variabel kualitas layanan, kualitas produk, lokasi, serta harga mempengaruhi kepuasan konsumen Makaroni Ngehe Cabang Taman Siswa yaitu 0,728 atau 72,8%, yang berarti sebesar 0,272 atau 27,2% terpengaruh dari variabel lain diluar variabel yang diamati.

4. Kesimpulan dan Saran

4.1 Kesimpulan

Didasarkan pada temuan penelitian, dapat ditarik kesimpulan bahwasanya kepuasan pelanggan Makaron Ngehe Cabang Taman Siswa Yogyakarta terpengaruh oleh kualitas layanan, kualitas produk, dan harga.

4.2 Saran

Saran pada penelitian ini yaitu agar Makaroni Ngehe Cabang Taman Siswa dapat memberikan penanda jalan untuk menuju outlet agar konsumen semakin mudah menjangkau lokasi outlet.

Daftar Pustaka

- Attifah, F., Syahril, A., Mustofa A., Husna A. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Usaha Keripik Cek Sam Saree. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Ekonomi*, 4(2): 81-95.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Husein, U. (2014). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- _____. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetisi* (3rd ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Saputro, M.A. & Agatha, M. (2022). Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Krisfite Spicy di Kabupaten Tulungagung. *Jurnal Ilmu Ekonomi*, 16(2): 96-110.
- Setiawan, D., & Bahrin, K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Usaha Kerupuk Rambak Kecamatan Ketahun Bengkulu Utara. *Jurnal Entrepreneur Dan Manajemen Sains*, 4(1), 99-108.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV.Afabeta.

Diajukan: 15 September 2024

Disetujui: 21 Oktober 2024

Dipublikasikan: 31 Oktober 2024