

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SMARTPHONE OPPO DI PALEMBANG

Steven Agustinus¹, Nyimas Artina²

^{1,2}Manajemen, Ekonomi, Universitas Multi Data Palembang
¹stevenagustinus31@mhs.mdp.ac.id, ²nyimas-artina@mdp.ac.id,

Kata kunci:

harga; kepuasan konsumen;
kualitas produk

Abstract: *The purpose of this study: (1) To find out whether product quality has an effect on customer satisfaction on OPPO smartphones in Palembang partially. (2) To find out whether price has an effect on customer satisfaction on OPPO Smartphones in Palembang partially. (3) To find out whether product quality and price affect consumer satisfaction at OPPO Smartphones in Palembang simultaneously. This study uses the Roscoe method and with the help of SPSS23 software. The results of this study indicate that the partial test (t-test) of product quality variables (X1) and price variables (X2) have a positive and significant effect on customer satisfaction. The simultaneous test (f-test) proves that the independent variables, namely product quality variables (X1) and price variables (X2) have an effect on the dependent variable in the form of customer satisfaction (Y).*

Abstrak : Tujuan penelitian ini : (1) Untuk mengetahui apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada *Smartphone* OPPO di Palembang secara parsial. (2) Untuk mengetahui apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada *Smartphone* OPPO di Palembang secara parsial. (3) Untuk mengetahui apakah kualitas produk dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada *Smartphone* OPPO di Palembang secara simultan. Penelitian ini menggunakan metode Roscoe dan dengan bantuan software SPSS23. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa uji parsial (uji-t) variabel kualitas produk (X1) dan variabel harga (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Uji simultan (uji-f) membuktikan bahwa variabel independen yaitu variabel kualitas produk (X1) dan variabel harga (X2) berpengaruh terhadap variabel dependen yang berupa kepuasan konsumen (Y).

Agustinus & Artina. (2023). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen *Smartphone* OPPO di Palembang. *MDP Student Conference 2023*

PENDAHULUAN

Saat ini, kita telah berada dalam sebuah era yang erat dengan teknologi komunikasi dan informasi. Kemajuan teknologi telah memberikan sumber informasi dan komunikasi yang amat luas dari apa yang telah dimiliki manusia. Meskipun peranan informasi dalam beberapa dekade kurang mendapat perhatian, namun sesungguhnya kebutuhan akan informasi dan komunikasi itu merupakan hal yang tidak kalah pentingnya dari kebutuhan sandang dan pangan manusia.

Di era globalisasi seperti sekarang ini tidak dapat di hindari lagi bahwa industri teknologi terutama pada jenis *smartphone* sudah menjadi barang kebutuhan pokok yang di butuhkan oleh setiap orang. *Smartphone* telah menjadi salah satu penunjang untuk berkomunikasi, mencari informasi dan menyampaikan informasi. *Smartphone* bukan sekedar untuk berkomunikasi, mencari informasi bahkan menyampaikan informasi. Penggunaanya pun beragam baik dari golongan menengah ke atas atau menengah ke bawah [1].

Masyarakat di Indonesia tidak hanya membeli dan menggunakan *smartphone* sebagai alat komunikasi atau pun mendapatkan informasi secara cepat akan tetapi juga diperlukan untuk memenuhi gaya hidup [2]. Berdasarkan penjualan *smartphone* OPPO mengalami peningkatan yang cukup drastis, namun dikarenakan pada tahun 2021 penjualan *smartphone* OPPO mengalami penurunan dari tahun sebelumnya dikarenakan efek pandemi yang melanda Indonesia, khususnya di kota Palembang membuat penjualan *smartphone* di kota Palembang sedikit menurun diikuti pendapatan masyarakat yang ikut menurun.

Tetapi jika dibandingkan dengan penjualan OPPO pada tahun 2021 penjualan sedikit menurun akibat adanya pandemi covid, setelah pandemi berangsur angsur membaik, OPPO kembali membuat peningkatan pesat dalam penjualan produk nya di Tahun 2022 sebab OPPO mampu bersaing dengan *smartphone* lainnya seperti Samsung, Vivo, Xiaomi, Realme, dan lain-lain [3]. Selain itu juga produk *smartphone* OPPO memang laku dipasaran. Pembelian *smartphone* ini terjadi tentunya karena adanya dorongan kebutuhan hidup sehari-hari [4].

Dengan hal demikian OPPO terus melakukan inovasi pada produknya salah satunya perusahaan OPPO ini agar produknya tetap dapat bersaing dan dibeli oleh masyarakat dengan menciptakan produk – produk *smartphone* yang berkualitas tentunya [5].

Dalam membeli produk, seorang konsumen tidak sekedar membeli produk tersebut, tetapi konsumen juga membeli manfaat atau mutu yang dapat diperoleh dari produk yang mereka beli. Oleh karena itu, dalam suatu produk harus memiliki keuntungan dari produk lain, salah satunya adalah dalam hal kualitas produk yang ditawarkan [6].

Harga merupakan suatu nilai produk, karena akan berpengaruh terhadap keuntungan produsen. Harga juga menjadi pertimbangan konsumen untuk membeli, sehingga perlu pertimbangan khusus untuk menentukan harga tersebut [7].

Penelitian yang dilakukan Sidiq dan Kasidin yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Handphone di Karesidenan Surakarta menunjukkan hasil bahwa Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Handphone di Karesidenan Surakarta [8].

Penelitian yang dilakukan Nandi, Abdi, & Ilham Wardhana yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Smartphone Samsung Pada Mahasiswa Universitas Negeri Makassar menunjukkan hasil bahwa Kualitas produk dan harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen *smartphone* Samsung [9].

Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas produk serta harga yang semakin sesuai dengan persepsi konsumen akan meningkatkan kepuasan konsumen [10].

METODE

Penelitian deskriptif pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Kuantitatif menggunakan alat dalam suatu penelitian untuk mengumpulkan data, menganalisis data yang akan dideskripsikan dan dilakukan pengujian hipotesis pada suatu populasi atau sampel tertentu [11]. Tujuan metode ini adalah untuk mengetahui tingkat kualitas produk dan harga mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap suatu produk. Objek penelitian ialah *smartphone* oppo berkaitan kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen. Subjek penelitian berupa konsumen yang menggunakan atau pernah menggunakan *smartphone* tersebut.

Sampel Penelitian adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk suatu penelitian [12]. Sampel penelitian diperoleh melalui *non probability sampling* pada konsumen yang menggunakan *smartphone* oppo sebagai populasi. Teknik ini digunakan untuk penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu seperti konsumen yang menggunakan *smartphone* oppo yang akan menggunakan rumus Roscoe.

Dalam penelitian ini sumber data sekunder didapatkan melalui buku – buku teori, jurnal – jurnal penelitian terdahulu, penelitian terdahulu, dan internet untuk mendukung teori penelitian mengenai kualitas produk dan harga

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pada tabel 1, dapat diketahui bahwa nilai R adalah 0,758 yang artinya besar korelasi antara variabel bebas dengan variabel terikat sebesar 0,758 atau 75,8% dan nilai *R Square* adalah 0,575. Nilai *Adjusted R Square* adalah 0,567 % yang artinya variabel kualitas produk dan harga dapat mempengaruhi variabel kepuasan sebesar 56,7 % dan sisanya 43,3% didapatkan dari variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Tabel 1. R Square

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,758 _a	0,575	0,567	1,998

Sumber: Olah Data, 2022

Berdasarkan hasil pada tabel 2 terkait hasil uji T, dapat dirangkum sebagai berikut: (1) Kualitas Produk memiliki signifikansi $0,000 < 0,05$ dan *t* hitung $5,530 > 1,6522$ maka terdapat pengaruh positif dan signifikansi terhadap variabel kepuasan konsumen dan (2) Harga memiliki signifikansi $0,011 < 0,05$ dan *t* hitung $2,570 > 1,6522$ maka terdapat pengaruh positif dan signifikansi terhadap variabel kepuasan konsumen.

Tabel 2. Uji T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,193	1,296		5,550	0,000
	Kualitas Produk	0,179	0,032	0,494	5,530	0,000
	Harga	0,131	0,051	0,228	2,570	0,011

Sumber: Olah Data, 2022

Tabel 3. Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1106,201	4	276,550	69,307	0,000 ^b
	Residual	817,994	205	3,990		
	Total	1924,195	209			

Berdasarkan tabel 3 didapatkan hasil uji F bernilai 69,307 dengan nilai signifikan 0,000. Karena nilai signifikan bernilai $< 0,05$, maka variabel kualitas produk dan variabel harga dikatakan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen secara Parsial

Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa variabel Kualitas Produk memiliki nilai t hitung sebesar 5.530 yang berarti lebih besar dari pada nilai t tabel yaitu 1.6522 serta nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 yang artinya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikansi antara variabel kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Smartphone Oppo Palembang.

Hasil penelitian ini juga didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh [2] dimana hasil penelitian yang didapatkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen secara parsial.

Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen secara Parsial

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel harga memiliki nilai hitung sebesar 2,570 yang berarti lebih besar daripada nilai t tabel yaitu 1,6522 serta nilai signifikansi 0,011 yang artinya lebih kecil dari 0,05 sehingga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikansi antara variabel harga terhadap kepuasan konsumen pada Smartphone Oppo Palembang.

Hasil penelitian ini juga didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh [8] dimana hasil penelitian yang didapatkan bahwa Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen secara parsial.

Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Secara Simultan

Berdasarkan hasil uji F menyatakan bahwa kualitas Produk dan harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Smartphone Oppo Palembang. Hal ini diperoleh dari hasil signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hasil koefisien determinasi nilai Nilai *Adjusted R Square* adalah 0,567 % yang artinya variabel kualitas produk dan harga dapat mempengaruhi variabel kepuasan sebesar 56,7 % dan sisanya 43,3% didapatkan dari variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

SIMPULAN

Kesimpulan yang diperoleh untuk penelitian ini adalah variabel Kualitas Produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada *smartphone* Oppo Palembang dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan dengan nilai t hitung $5.530 > 1.6522$. Variabel Harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada *smartphone* Oppo Palembang dengan nilai signifikansi sebesar $0,011 < 0,05$ dan t hitung sebesar $2.570 > 1.6522$. Variabel kualitas produk dan Harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai F hitung sebesar 69.307 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$.

Berdasarkan hasil analisis yang telah diteliti, saran yang diberikan oleh peneliti yaitu: (1) Bagi Perusahaan *Smartphone* OPPO, diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan informasi atau bahan masukan tambahan bagi perusahaan *smartphone* OPPO, (2) Dari hasil penelitian bahwa Kualitas Produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen maka perusahaan *smartphone* OPPO harus meningkatkan kualitas produk dengan cara menciptakan produk yang bermutu, (3) Dari hasil penelitian bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen maka perusahaan *smartphone* OPPO harus menyesuaikan harga produk *smartphone* OPPO agar dapat bisa bersaing dengan produk lainnya, (4) Bagi peneliti selanjutnya penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi peneliti selanjutnya agar dapat memperoleh masukan mengenai mengenai kualitas produk dan harga serta kepuasan konsumen pada sebuah perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ahmad, Amar. (2017). *Perkembangan Kemajuan Teknologi dan Informasi. Jurnal Dakwah Tabligh*, Vol 13 No. 1. Jakarta
- [2] Hardjono, & Wahyuni, I. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Handphone Samsung pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Abdurachman Saleh Situbondo. Jurnal Ekonomi dan Bisnis GROWTH*, 17, 24 – 44. Situbondo
- [3] Mendrofa, Kristiurman Jaya; Sabar, M. (2019). *Pengaruh Harga, Citra Merek, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Domain.id. Manajemen*, 17(2), 1–18. Bekasi
- [4] Diansyah. D. 2016. *Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Laptop Lenovo. Media Studi Ekonomi*. Vol 19 No 2. Jakarta
- [5] Fatmala. K. 2017. *Pengaruh Citra Merek, Harga dan Kualitas Produk Smartphone Samsung Terhadap Kepuasan Konsumen. Jurnal Ekonomi dan Pemasaran*. Kalimantan
- [6] Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. unitomo press. Jakarta
- [7] Lestari, D., & Utomo, S. B. (2021). *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen pada Pengguna Iphone 7 Plus. Jurnal Ilmu Dan Riset ...*, 1–17. Bekasi
- [8] Sidiq, A., & Kasidin, K. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Handphone di Karesidenan Surakarta*. Yogyakarta
- [9] Nandi, Abdi, & Ilham Wardhana. (2022) *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Smartphone Samsung pada Mahasiswa Universitas Negeri Makassar. Jurnal Manajemen Jurnal Manajemen*. 6(1). Makassar
- [10] Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9*. Undip. Semarang
- [11] Wulandari, Putri (2022) *Pengaruh Harga, Citra Merek, Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa XYZ Di Palembang 2021-2022*. Dari <https://jurnal.mdp.ac.id/>
- [12] Chandra, Bella Angelica (2022) *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Brasserie Resto di Kota Palembang 2021 – 2022*. Dari <https://jurnal.mdp.ac.id/>