

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP PENJUALAN IKAN AIR TAWAR PD. SARAKAN DOMAS SUBANG JAWA BARAT

Chabib Bahari, Entis Tissaeni

ABSTRAK

Latar belakang penelitian ini yaitu penjualan ditahun 2014 melonjak, harga lebih murah dari harga pasar dan adanya selisih konsumen yang naik turun dari periode tahun 2009-2014. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 64 orang pelanggan yaitu ibu rumah tangga PD. Sarakan Domas Subang Jawa Barat, pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t dan uji F, keduanya pada level of significant 95%. Data yang telah memenuhi uji validasi, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik diolah sehingga menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut : $Y = 0.050 + 0.064 X_1 + 0.311 X_2$

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pengaruh atau koefisien determinasi multiple (R^2) = 0.866 artinya kuatnya pengaruh antara variabel bebas X_1 dan X_2 terhadap variabel terikat Y yaitu sebesar 86.6% sehingga dapat dikatakan pengaruh variabel X_1 dan X_2 terhadap Y adalah kuat.

Hasil penelitian menunjukkan berdasarkan uji parsial dan uji simultan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap penjualan ikan air tawar PD. Sarakan Domas Subang Jawa Barat.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, harga dan penjualan.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Banyaknya pelaku usaha budidaya ikan air tawar dikota subang membuat para pelaku usaha terus bersaing merebut konsumen hal ini juga sama

dilakukan PD. Sarakan Domas Subang untuk meningkatkan omset penjualan pengusaha ikan air tawar ini melakukan beberapa evaluasi. Salah satu sarana yang ditempuh oleh perusahaan adalah dengan memberikan kualitas pelayanan dan harga jual yang lebih murah dari

para pesaingnya. Penjualan perusahaan ini terus meningkat dari tahun ketahun, selisih konsumen tiap tahun naik turun dan harga jual yang ditawarkan lebih murah dari harga pasar.

Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah diungkapkan di atas terdapat beberapa hal yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap penjualan .
2. Apakah terdapat pengaruh harga secara parsial terhadap penjualan.
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara simultan terhadap penjualan.

Tujuan Penelitian

Untuk melihat sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara parsial dan secara simultan terhadap penjualan.

Manfaat Penelitian

Dapat memberikan wawasan sumber informasi, ataupun sebagai tambahan pengetahuan yang lebih baik, sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan arah kebijakan pemasaran dengan menggunakan kualitas pelayanan dan harga jual dimasa yang akan datang.

TINJAUAN PUSTAKA

Landasan Teori

Pengertian Kualitas Pelayanan Dan Harga

1. **Kualitas pelayanan** adalah keseluruhan fitur dan sifat produksi atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan

kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat (Kotler 2009:180)

2. **Harga** adalah sejumlah uang yang dibebankan pada suatu produk tertentu (Sunyoto 2014:240)
3. **Penjualan** menurut Swasta (1993) yang dikutip oleh sunyoto (2014:26) adalah ilmu atau seni mempengaruhi pribadi yang dilakukan oleh penjual untuk mengajak orang lain agar bersedia membeli barang atau jasa yang ditawarkannya .

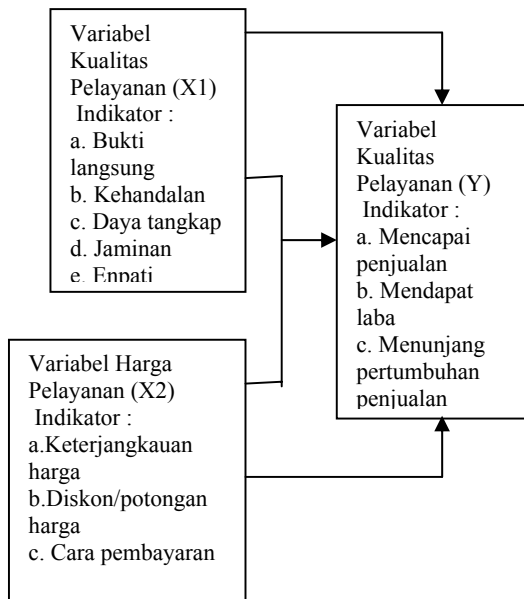
Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Penjualan

Menurut Tjiptono (2008:7) kualitas pelayanan adalah dimensi penawaran produk yang menghasilkan manfaat (*benefits*) bagi pelanggan. Peran kualitas pelayanan secara langsung maupun tidak langsung akan berpengaruh terhadap penjualan. Kualitas pelayanan merupakan titik permulaan yang sangat berguna untuk meningkatkan penjualan, sehingga dengan adanya kualitas pelayanan yang baik diharapkan konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga konsumen tertarik dan mau membeli produk yang ditawarkan perusahaan.

Hubungan Antara Harga Terhadap penjualan.

Menurut Tjiptono (2006:180) keputusan penetapan harga merupakan pemilihan yang dilakukan perusahaan terhadap tingkat harga umum yang berlaku untuk jasa tertentu yang bersifat relatif terhadap tingkat harga para pesaing. Peranan harga secara langsung berpengaruh terhadap penjualan. Harga memiliki pengaruh yang besar terhadap konsumen untuk membeli. Faktor harga produk selalu menjadi faktor penting dalam proses konteks setiap pembelian pelanggan/konsumen.

Kerangka konseptual



METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian berada di Jln, Baru Kalijati-Purwadadi Gang Sar'an kampung Surantaka desa Kalijati timur Subang Jawa Barat.

Jenis dan pendekatan penelitian

Kuantitatif sebagai metode ilmiah yaitu konkrit/empiris, obyektif, terukur rasional dan sistematis (Sugiono 2014:7)

Devinisi Operasional variabel

Di dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu :

- Variabel Bebas (*Independent Variabel*)**
Yang menjadi variabel bebas dalam penelitian adalah: kualitas pelayanan (X₁) dan harga (X₂)
- Variabel Terikat (*Dependent Variabel*)**
Yang menjadi variabel terikat dalam penelitian adalah: Penjualan (Y).

Populasi, sampel dan teknik pengambilan data

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang membeli ikan dengan rata-rata 3 kali perminggu yang direkomendasikan oleh perusahaan, khususnya ibu rumah tangga yang berada disekitar PD. Sarakan Domas Subang Jawa Barat. Sebanyak 64 Responden .

Metode Pengumpulan Data

Dengan Penyebaran Kuesioner pengukuran menggunakan skala Liker dengan 5 alternatif jawaban dari pernyataan yang dibuat oleh peneliti.

Metode Analisis Data

Untuk mengolah data yang terkumpul dalam upaya mendapatkan jawaban dari pokok permasalahan, maka metode analisis data yang peneliti gunakan yaitu :

Statistik Deskriptif

Menurut Sugiono (2012:29) Statistik deskriptif adalah statistik yang berfungsi untuk mendeskriptifkan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan dan membuat kesimpulan buat umum.

Uji Validasi

Menurut Sugiono (2010:121) "hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti". Selanjutnya perhitungan dilakukan menggunakan SPSS. untuk menentukan kevalidan maka : jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, berarti pernyataan tersebut dinyatakan valid dan jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ berarti pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

Uji *Reliable*

Uji *reliabel* adalah untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan *reliable* (handal) jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. (Ghozali 2007:41).

Teknik ini dilakukan pada pernyataan-pernyataan valid Sedangkan kriteria adalah jika hasilnya $\alpha > 0,60$ maka dinyatakan bahwa instrumen tersebut *reliablenya* tinggi.

Regresi Linier Berganda

Menurut Kurniawan (2011: 29) Regresi linear berganda / majemuk digunakan untuk memodelkan hubungan antara variabel dependen dan variabel independen, dengan jumlah variabel lebih dari satu. Model matematis dalam regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2$$

Keterangan :

- Y = Volume penjualan ikan air tawar
- a = konstanta
- x_1 = kualitas pelayanan
- x_2 = harga
- b_1, b_2 = koefisien regresi

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar variasi perubahan dalam satu variabel (dependen) ditentukan oleh perubahan dalam variabel lain. Makin kuat koefisien korelasi semakin besar koefisien determination, atau sebaliknya. (Silalahi 2012:377).

Uji t (Uji Parsial)

Uji t untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas (kualitas

pelayanan (X_1) dan harga (X_2) Terhadap variabel terikat (Penjualan Y) maka : Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak berarti tidak ada pengaruh ,Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima berarti ada pengaruh.

Uji F (Simultan)

Untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan (X_1) dan harga (X_2) secara bersama-sama (simultan) Terhadap variabel terikat (Penjualan Y)

Dengan menggunakan one tail test (uji satu sisi) maka :

1. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak berarti secara simultan tidak ada pengaruh.
2. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima berarti secara simultan ada pengaruh .

Crosstab

Crosstab (Tabel Silang atau Tabel Kontingensi) adalah Kerangka tabel yang digunakan untuk tujuan ini tentu saja memuat dua atau lebih unsur atau variabel pengamatan yang disusun dalam tabel. (Silalahi, 2009:334).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Deskripsi Lokasi / Obyek Penelitian

1. Gambaran Umum Objek Penelitian PD. Sarakan Domas Subang Jawa Barat adalah bisnis keluarga yang bergerak dibidang budidaya ikan air tawar tepatnya sebagai petani, penjual dan distributor ikan air tawar.

2. Deskripsi Responden

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan

Usia

Kategori	Jumlah Responden	Prosentase(%)
a.Berdasarkan Jenis kelamin		
Perempuan	64	100
Jumlah	64	100
b.Berdasarkan usia		
20-30 tahun	18	28.13
30-40 tahun	28	43.75
40-50 tahun	11	17.19
50-60 tahun	7	10.94
Jumlah	64	100

Sumber : Data diolah peneliti

Pembahasan

1. Pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap penjualan ikan air tawar PD. Sarakan Domas Subang Jawa Barat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial positif dan signifikan terhadap penjualan. Hasil ini sesuai dengan pendapat Sriyanto (2015) dan Darmawan (2015) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap penjualan.

2. Pengaruh harga Terhadap Penjualan ikan air tawar PD. Sarakan Domas Subang Jawa Barat

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh harga secara parsial positif dan signifikan terhadap penjualan. Berdasarkan hasil uji t diperoleh keterangan bahwa variabel harga berpengaruh positif terhadap penjualan secara signifikan. Ini berarti semakin baik harga yang ditawarkan berakibat pada semakin baiknya penjualan.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Pristyo (2013), Darmawan (2015) dan Sriyanto

(2015) yang menunjukkan bahwa harga berpengaruh terhadap penjualan.

3. Pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara simultan (bersama-sama) terhadap penjualan ikan air tawar PD. Sarakan Domas Subang Jawa Barat.

Hasil penelitian pengaruh variabel kualitas pelayanan (X_1) dan harga (X_2) secara simultan terhadap penjualan ikan air tawar PD. Sarakan Domas Subang telah terbukti benar-benar memiliki pengaruh secara bersama-sama yang nyata (signifikan) terhadap variabel penjualan (Y) ikan air tawar PD. Sarakan Domas Subang Jawa Barat. Dengan demikian hipotesis penelitian terbukti.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Pristyo (2013), Darmawan (2015) .

Setelah diadakan penelitian didapat hasil :

1. Uji validasi hasilnya dinyatakan valid korelasi > 0.209
2. Uji Reliable hasilnya dinyatakan reliabel $\alpha > 0.60$
3. Uji Multikolinearitas tidak terjadi multikolinearitas
4. Uji Heteroskedastisitas tidak terjadi heteroskedastisitas
5. Uji Normalitas residu memenuhi asumsi normal
6. Analisis Regresi Linier Berganda $Y=0.050+0.064+0.311$
7. Koefisien korelasi (R)= 0.866 kuatnya pengaruh variabel bebas X_1 dan X_2 terhadap Y
8. Uji t (Uji Parsial)
 - a. Variabel kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh terhadap penjualan dari hasil penelitian didapatkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3.200 > 2.000$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima berarti ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (X_1) terhadap penjualan (Y). PD. Sarakan Domas Subang Jawa

- Barat. Dengan demikian hipotesis penelitian terbukti
- b. Variabel harga (X_2) berpengaruh terhadap penjualan dari hasil penelitian didapatkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3.518 > 2.000$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima berarti ada pengaruh yang signifikan antara harga (X_2) terhadap penjualan (Y). PD. Sarakan Domas Subang Jawa Barat.
9. Uji F (Uji Simultan) Secara simultan kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap penjualan. Hasil penelitian didapat bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $91.402 > 3.148$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya variabel bebas kualitas pelayanan (X_1) dan harga (X_2) secara bersama-sama / simultan berpengaruh terhadap variabel terikat penjualan (Y). Dengan demikian hipotesis penelitian terbukti.
 10. Crosstab dengan pemahaman yang sama responden yang banyak yaitu usia 30-40 th sebanyak 28 responden.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang ada, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah ;

1. Kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap variabel penjualan (Y) secara parsial terbukti dan diterima kebenarannya, hal ini menunjukkan adanya hubungan antara variabel kualitas pelayanan (X_1) dan penjualan (Y) adalah kuat.
2. Harga (X_2) berpengaruh signifikan terhadap variabel penjualan (Y) secara parsial terbukti dan diterima kebenarannya, hal ini menunjukkan hubungan harga (X_2) dan penjualan (Y) adalah .
3. kualitas pelayanan (X_1) dan harga (X_2) secara bersama-sama (simultan) terbukti dan diterima kebenarannya dan benar-benar memiliki pengaruh yang nyata (signifikan) terhadap variabel penjualan (Y) ikan air tawar PD. Sarakan Domas Subang Jawa Barat.
4. Berdasarkan analisa korelasi (R) antara kualitas pelayanan dan harga terhadap penjualan terdapat pengaruh yang kuat.

Saran

Berdasarkan hasil analisis, pembahasan, dan kesimpulan penelitian, maka saran-saran dari peneliti yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Bagi penulis
Didalam melakukan penelitian selain mengaplikasikan teori atau praktek yang diperoleh selama kuliah diperlukan semangat yang tinggi dan kerja keras serta ketekunan untuk membaca baik buku, ataupun penelitian terdahulu.
2. Bagi perusahaan
Meningkatkan kualitas pelayanan dan harga cukup berpengaruh terhadap penjualan diharapkan agar perusahaan memperhatikan kualitas pelayanan dan harga sehingga penjualan ikan PD. Sarakan Domas Subang Jawa Barat terus meningkat dan berkembang.
3. Bagi Universitas Gresik
Hasil penelitian pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap penjualan telah terbukti dan diterima kebenarannya sehingga penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi mahasiswa pada penelitian yang sama dimasa mendatang.
4. Bagi masyarakat
Hasil penelitian ini untuk menambah wawasan, pengetahuan dan khususnya masyarakat yang mempunyai

usaha referensi ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan arah kebijakan pemasaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsini. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Penerbit PT. Rineka Cipta.
- Ardhana, Oldy. 2010. *Analisis Pengaruh kualitas pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Skripsi.
- Darmawan, Sulton. 2015. *Pengaruh Persepsi Tentang Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Penjualan Paket Wisata KarimunJaya Di Biro Tour Dan Travel Karimunjawa Beach Adventure*. Skripsi.
- Gozali, Iman. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gresik Universitas. 2013. *Pedoman Penulisan Skripsi*.
- Kotler. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Penerbit Erlangga Jakarta Indeks.
- Kotler 2010. *Manajemen Pemasaran*. Penerbit Erlangga Jakarta Indeks.
- Kurniawan, Heri. 2011. *Regresi Dan Korelasi Dalam Genggaman Anda*. Penerbit Jakarta salemba empat.
- Pristyo, Malvin. 2013. *Pengaruh Produk Dan Harga Terhadap Volume Penjualan UD Eka Jaya Surabaya*. Skripsi.
- Solihin, Ismail. 2012. *Manajemen Strategi*. Penerbit Erlangga.
- Susanto, Agus. 2013. *Pengaruh Promosi Harga Dan Inovasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Batik Tulis Karang Melati*. Skripsi.
- Susanto, Agus. 2013. *Analisis Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan terhadap Penjualan Tiket PT. Rosalia Indah Tour & Travel Di Palur Karang anyar*. Skripsi.
- Sunyoto, Danang. 2014. *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen* Penerbit CAPS Yogyakarta.
- Sunyoto, Danang 2014. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi Dan Kasus*. Penerbit CAPS Yogyakarta.
- Sugioyono, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Penerbit Alfabeta Bandung.
- Sugioyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Penerbit Alfabeta Bandung.
- Sugioyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Penerbit Alfabeta Bandung.
- Sucahyo, Febrian. 2014. *Analisis Harga Dan Promosi Terhadap Volume Penjualan Pada Toko Olah Raga Sport Smart FIK UNY*. Skripsi.
- Silalahi, Urber. 2012. *Metode Penelitian Sosial (Cetakan ketiga)*. Bandung : PT Refika Aditama.
- Silalahi, Urber. 2009. *Metode Penelitian Sosial (Cetakan kesatu)*. Bandung : PT Refika Aditama.
- Tjiptono, Fandi. 2008. *Pemasaran Strategic*. Penerbit Andi Offset Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandi. 2006. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi Offset Yogyakarta.