

PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA GROSIR SAIDAH DI DESA ROKAN BARU KECAMATAN HALONGONAN KABUPATEN PADANG LAWAS UTARA

Rosmayani Harahap¹; Budi Gautama Siregar²; Ja'far Nasution³

RosmayaniHarahap@gmail.com

UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan

Abstrak:

Penelitian ini dilatar belakangi oleh tanggapan konsumen yang mengatakan bahwa harga pada grosir Saidah menentukan harga yang relatif mahal 100-200 rupiah, sehingga tidak sesuai dengan keinginan konsumen. Kemudian kualitas produk juga pada grosir Saidah menawarkan yang tidak sesuai dengan keinginan konsumen karena produk pada grosir Saidah sering mengalami kerusakan pada produk, baik itu pada sayur-sayuran dan kemasan produk tersebut. Dan lokasi juga sangat berpengaruh pada kepuasan konsumen pada grosir Saidah, karena lokasi pada grosir Saidah memiliki lokasi yang tidak luas sehingga ketika hendak memarkirkan kendaraan akan sulit apalagi ketika pemasokan barang. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh harga, kualitas produk dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada grosir Saidah di Desa Rokan Baru Kecamatan Halongonan Kabupaten Padang Lawas Utara. Tujuan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas produk dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada grosir Saidah di Desa Rokan Baru Kecamatan Halongonan Kabupaten Padang Lawas Utara.

Pembahasan pada penelitian berkaitan dengan harga, kualitas produk, lokasi dan kepuasan konsume. Sehubungan dengan hal itu pendekatan yang dilakukan adalah teori-teori yang berkaitan dengan harga, kualitas produk, lokasi dan kepuasan konsumen.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah kuesioner/angket dengan jumlah sampel 74 responden dengan teknik pengambilan sampel yaitu sampling jenuh. Analisis data yang digunakan uji, validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif statistik, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji parsial (t), uji simultan (uji F), uji koefisien determinasi (R²).

Berdasarkan hasil penelitian bahwa variabel kualitas produk berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada grosir Saidah di Desa Rokan Baru Kecamatan Halongonan Kabupaten Padang Lawas Utara. Sedangkan harga dan lokasi tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada grosir Saidah di Desa Rokan Baru Kecamatan Halongonan Kabupaten Padang Lawas Utara. Sedangkan secara simultan variabel harga, kualitas produk dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada grosir Saidah di Desa Rokan Baru Kecamatan Halongonan Kabupaten Padang Lawas Utara

Keywords: Harga, Kualitas Produk, Lokasi, Kepuasan Konsumen

PENDAHULUAN (INTRODUCTION)

Kepuasan konsumen adalah suatu keadaan ketika kebutuhan dan keinginan dapat terpenuhi melalui produk atau jasa yang dikonsumsi. Kepuasan konsumen tergantung pada kualitas barang tersebut yang diberikan pelanggan yang diinginkan, sehingga jaminan kualitas adalah prioritas utama berlaku untuk setiap perusahaan dan saat ini digunakan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan (Anang Firmansyah: 2019).

Kepuasan konsumen pada hakekatnya mencakup sikap, dan rasa senang dengan hasil perbandingan yang menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas dan sesuai dengan harapan konsumen. Kepuasan konsumen dapat menjadikan hubungan yang harmonis antara produsen dengan konsumen, sehingga menciptakan awal yang baik bagi pembelian ulang serta terciptanya loyalitas konsumen dan memberikan informasi yang

positif terhadap produk kita sehingga dapat menguntungkan perusahaan (Didin Fatihudin: 2019).

Grosir Saidah merupakan Salah satu yang berkembang dibidang usaha dagang yang menjual sembako dan berbagai kebutuhan-kebutuhan lainnya. Grosir Saidah berada di Desa Rokan Baru Kecamatan Halongonan Kabupaten Padang Lawas Utara yang bergerak pada bulan Juni 2006.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah harga, kualitas produk, kualitas layanan, lokasi, emosi dan biaya. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada grosir Saidah bahwa, hal yang berpengaruh dalam mencapai tingkat kepuasan konsumen adalah harga, kualitas produk dan lokasi. Sebagian besar konsumen yang merasa puas dengan harga, kualitas produk dan lokasi pada grosir Saidah. Sedangkan sebagian konsumen merasa tidak puas terutama pada harga dan kualitas produk pada grosir Saidah tersebut.

Berdasarkan wawancara awal yang telah dilakukan kepada beberapa konsumen Grosir Saidah menunjukkan timbulnya hasil rasa puas konsumen dalam membeli produk-produk dengan harga yang relatif murah yang sesuai dengan kualitas produk dan lokasi yang strategis, aman dan nyaman. Apabila ini semua terpenuhi dengan baik maka kepuasan konsumen akan sesuai dengan harapan yang diinginkan,

Harga merupakan salah satu alat pemasaran utama dalam pengambilan keputusan. Harga adalah sejumlah uang yang harus dibayar konsumen untuk membeli atau menikmati barang atau jasa yang ditawarkan. Dalam suatu usaha, penentuan harga merupakan suatu kewajiban yang besarnya harus disesuaikan dengan kemampuan target pasar yang telah ditentukan (Kasmir: 2016).

Fenomena yang peneliti temui pada grosir Saidah terkait dengan variabel harga yaitu grosir Saidah ini menetapkan harga, dengan harga yang relatif mahal 100-200 rupiah dibandingkan dengan grosir-grosir lainnya tetapi hal tersebut tidak mengurangi minat konsumen untuk berbelanja di grosir Saidah ini. Karena grosir Saidah ini menerima *cash bone* dari konsumen. Hal inilah yang membuat konsumen tetap memilih untuk membeli produk atau barang di grosir Saidah tersebut. Selain itu grosir Saidah ini tidak pernah kekosongan barang atau produk ketika konsumen ingin membeli, karena grosir Saidah selalu memiliki persediaan barang.

Kualitas produk adalah kemampuan suatu produk yang melaksanakan fungsinya meliputi daya tahan keandalan, ketepatan kemudahan operasi dan perbaikan, serta atribut bernilai lainnya (Slamet Riyadi: 2017). Kualitas produk ini juga merupakan karakteristik suatu produk atau jasa yang dapat diandalkan dalam mengembangkan suatu keberhasilan untuk menghasilkan produk yang unggul, dengan kualitas yang baik dan terjamin maka produk akan senantiasa menjadi pelanggan yang loyal terhadap produk kita, sehingga akan melakukan pembelian ulang terhadap produk.

Tetapi hal lain dalam fenomena ini terletak pada kualitas produk di grosir Saidah yang mana dalam grosir ini sering mengalami kerusakan pada produk sayur-sayuran dan pada kemasan produk lainnya, sehingga konsumen merasa tidak puas dengan kualitas produk pada grosir Saidah. Hal tersebut bertolak belakang dengan teori kualitas produk

yang menyatakan bahwa suatu produk dikatakan berkualitas jika memiliki daya tahan, keandalan, ketepatan, kemudahan dan pengoperasian.

Lokasi adalah tempat atau wilayah dimana pedagang menjualkan barang. Lokasi yang memadai membuat minat berbelanja konsumen tertarik untuk datang melakukan transaksi jual beli dilokasi tersebut. Memilih lokasi yang strategis atau yang mudah dijangkau oleh konsumen dapat dijadikan sebagai salah satu yang dapat dilakukan oleh pemilik usaha (Nur Kholiq: 2017). Seseorang konsumen cenderung memilih berbelanja yang berlokasi dekat dengan aktivitasnya seperti lokasi yang strategis, dekat pemukiman atau perumahan penduduk, aman, nyaman bagi konsumen yang akan berbelanja.

Namun, sama halnya dengan lokasi pada grosir Saidah ini memang memiliki lokasi yang strategis karena berlokasi dekat dengan pemukiman warga, dan mudah dijangkau. Akan tetapi, lokasi grosir Saidah ini tidak luas sehingga akan menyebabkan ketidakpuasan bagi pelanggan yang membeli. Lokasi yang luas akan mempengaruhi kepuasan konsumen. Karena lokasi juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan seorang konsumen.

Adapun penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sumiyati dan Eus Soliha dengan judul pengaruh kualitas produk, persepsi harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan (studi pada warung upnormal Semarang), disebutkan yakni kualitas produk, persepsi harga dan Lokasi terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (studi pada warung upnormal Semarang) (Euis Soliha: 2020).

Pada penelitian Arini Isfahila, dkk dalam jurnal nya yang berjudul Pengaruh harga, desain, serta kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Umah batik Banyuwangi menunjukkan bahwa harga, desain, serta kualitas produk terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Umah batik Banyuwangi (Feti Fatimah). Pada penelitian Lina Sari Situmeang pada penelitiannya yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan istana hot plate Medan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen sedangkan lokasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan istana hot plate Medan (Arini Isfahila).

Pada penelitian Titik Efnita pada jurnalnya yang berjudul pengaruh variasi produk, kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada *wedding organizer* menunjukkan bahwa lokasi, variasi produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, sedangkan pada harga terdapat pengaruh yang negatif terhadap kepuasan konsumen (Titik Efnita: 2017). Sedangkan penelitian Chintya Ayu Margawati dalam jurnalnya yang berjudul pengaruh persepsi harga, kualitas produk, lokasi terhadap kepuasan konsumen dalam membeli produk *Franchise Burgerstops* menunjukkan bahwa persepsi harga, kualitas produk dan Lokasi mempengaruhi secara positif signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam membeli produk *Franchise Burgerstops* di jalan Manisrenggo Klaten (Chintya Ayu Margawati: 2020).

METODE PENELITIAN (METHOD)

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen tetap yang berbelanja pada Grosir Saidah pada bulan Januari-Agustus berjumlah 24 rumah tangga.

Tabel 1: Populasi Penelitian

No	Jumlah KK	Usia		Jumlah jiwa
		< 18	>18	
1.	24	29	74	103

Adapun sampel dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen tetap pada grosir Saidah di Desa Rokan Baru Kecamatan Halongongan Kabupaten Padang Lawas Utara yaitu sebanyak 74 jiwa, yang diambil dari umur 18 tahun ke atas. Alasannya karena umur tersebut sudah dapat dijadikan sebagai sampel dalam penelitian. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *sampling jenuh*, yakni teknik semua anggota populasi dijadikan sampel. Teknik pengumpulan data dilakukan lewat wawancara dan penyebaran angket. Data yang diperoleh kemudian diolah lewat uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, dilanjut dengan uji hipotesis.

HASIL PENELITIAN (RESULTS)

Hasil uji validitas yang diperoleh saat mengukur butir-butir pertanyaan pada semua variabel menunjukkan bahwa seluruh butir pertanyaan yang diajukan adalah valid. Hasil uji reliabilitas variabel harga (X_1) diperoleh nilai *cronbach alpha* 0,827 > 0,60 sehingga variabel harga dinyatakan reliabel dan dapat diterima. Selanjutnya, untuk variabel kualitas produk (X_2) *cronbach alpha* 0,864 > 0,60 sehingga variabel kualitas produk dinyatakan reliabel dan dapat diterima. Selanjutnya, untuk variabel lokasi (X_3) *cronbach alpha* 0,899 > 0,60 sehingga variabel lokasi dinyatakan reliabel dan dapat diterima. Selanjutnya, untuk variabel kepuasan konsumen (Y) *cronbach alpha* 0,883 > 0,60 sehingga variabel kepuasan konsumen dinyatakan reliabel dan dapat diterima.

1. Hasil Uji Statistik Deskriptif

Tabel 2: Hasil Uji Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
total_kk	74	24	40	33.01	3.869
total_hrg	74	24	39	32.03	3.285
total_kp	74	24	37	30.72	3.350
total_lk	74	22	40	32.66	4.282
Valid N (listwise)	74				

Sumber: Hasil pengolahan data, 2022

Hasil uji analisis statistik deskriptif menjelaskan bahwa variabel biaya kepuasan konsumen mempunyai nilai terendah 24, nilai tertinggi 40 dan nilai rata-rata 32,96 serta nilai simpangan baku 3,911. Variabel harga mempunyai nilai terendah 24, nilai tertinggi 39, dan nilai rata-rata 32,03 serta nilai simpang baku 3,285. Variabel kualitas produk mempunyai nilai terendah 24, nilai tertinggi 37, dan nilai rata-rata 30,72 serta nilai simpang baku 3,350. Variabel lokasi mempunyai nilai terendah 22, nilai tertinggi 40, dan nilai rata-rata 32,66, serta nilai simpang baku 4,282.

2. Uji Normalitas

Tabel 3: Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		74
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std.	3.52852967

	Deviation	
Most Extreme Differences	Absolute	.118
	Positive	.118
	Negative	-.105
Test Statistic		.118
Asymp. Sig. (2-tailed)		.013 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Hasil pengolahan data, 2022

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel IV.7 di atas dapat dinyatakan bahwa nilai signifikansi 0,013. Nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 ($0,13 > 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual tersebut berdistribusi normal.

3. Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Hasil Uji Multikolinearitas

Tabel 4: Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	21.959	6.903		3.181	.002	
	total_hrg	-.092	.129	-.078	-.713	.478	.988
	total_kp	.456	.127	.395	3.589	.001	.982
	total_lk	.000	.099	.000	-.001	.999	.992

a. Dependent Variable: total_kk

Sumber: Hasil pengolahan data, 2022

Nilai VIF variabel harga adalah 1.012, variabel kualitas produk adalah 1.018, dan variabel lokasi adalah 1.009. maka dapat disimpulkan bahwa nilai VIF dari ketiga variabel di atas < 10 . Sementara itu nilai toleransi untuk variabel di atas harga adalah 0,988, variabel kualitas produk adalah 0,982, dan untuk variabel lokasi adalah 0,992. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai *tolerance* dari ketiga variabel di atas $> 0,10$. Berdasarkan dari penilaian tabel di atas maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antara variabel harga, kualitas produk, dan harga terhadap kepuasan konsumen.

b. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 5: Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.145	4.431		.033	.974
	X.1	-.109	.083	-.153	-1.321	.191
	X.2	.147	.082	.208	1.798	.076
	X.3	.045	.063	.081	.706	.483

a. Dependent Variable: RES2

Sumber: Hasil Pengolahan data, 2022

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas di atas, dapat diketahui bahwa nilai signifikan dari variabel harga $0,191 > 0,05$, variabel kualitas produk sebesar $0,076 > 0,05$, dan variabel lokasi sebesar $0,483 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 6: Hasil Uji Regresi linear berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	21.959	6.903		3.181	.002
	X.1	-.092	.129	-.078	-.713	.478
	X.2	.456	.127	.395	3.589	.001
	X.3	.000	.099	.000	-.001	.999

a. Dependent Variable: Y

Sumber: hasil pengolahan, 2022

Berdasarkan uji hasil regresi linier berganda pada tabel di atas, maka persamaan regresi yang digunakan:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

$$\text{Kepuasan konsumen} = 21,959 + 0,092 \text{ harga} + 0,456 \text{ kualitas produk} + 0,00 \text{ lokasi} + e$$

Dari persamaan regresi di atas dapat diartikan bahwa:

- Nilai konstanta adalah 21,959 artinya jika variabel harga (X1), kualitas produk (X2), dan lokasi (X3) nilai 0, maka kepuasan konsumen 21,959.
 - Koefisien regresi harga senilai 0,092 artinya apabila variabel harga ditambah 1 satuan, maka kepuasan konsumen bertambah sebesar 0,092 dari nilai konstanta. Koefisien bernilai positif antara harga dengan kepuasan konsumen.
 - Koefisien regresi kualitas produk senilai 0,456 artinya apabila variabel harga ditambah 1 satuan, maka kepuasan konsumen bertambah sebesar 0,456 dari nilai konstanta. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kualitas produk dengan kepuasan konsumen. Semakin naik kualitas produk maka semakin meningkat kepuasan konsumen.
 - Koefisien regresi lokasi senilai 0,000 artinya koefisien bernilai negatif antara lokasi dengan kepuasan konsumen.
5. Uji Hipotesis
- Uji Parsial (Uji t)

Tabel 7: Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	21.959	6.903		3.181	.002
	X.1	-.092	.129	-.078	-.713	.478
	X.2	.456	.127	.395	3.589	.001
	X.3	.000	.099	.000	-.001	.999

a. Dependent Variable: Y

Sumber: hasil pengolahan data, 2022

Berdasarkan uji parsial di atas, maka dapat diketahui bahwa jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ artinya tidak terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen yang diperoleh dengan rumus $df = n - k - 1$, $df = 74 - 3 - 1 = 70$ sebesar 1,66691. Dengan nilai berikut:

- 1) Harga dengan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $-0,713 < 1,66691$ artinya tidak terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen.
- 2) Kualitas produk dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $3,589 > 1,66691$ artinya adanya pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.
- 3) Lokasi dengan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $-0,001 < 1,66691$ artinya tidak terdapat pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen.

Jadi, dapat disimpulkan variabel kualitas produk terdapat pengaruh terhadap kepuasan konsumen, sedangkan harga dan lokasi tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan konsumen.

b. Uji Simultan (F)

Tabel 8: Hasil Tabel F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	184.098	3	61.366	4.726	.005 ^b
	Residual	908.888	70	12.984		
	Total	1092.986	73			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X.3, X.1, X.2						

Sumber: Hasil pengoahan data, 2022

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 4,726. Sedangkan f_{tabel} diperoleh dari rumus $df = n - k - 1$, $df = 74 - 3 - 1 = 70$ yaitu sebesar 2,73, sehingga dapat disimpulkan bahwa $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($4,726 > 2,73$) artinya terdapat pengaruh harga, kualitas produk dan lokasi terhadap kepuasan konsumen.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 9: Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.410 ^a	.168	.133	3.603
a. Predictors: (Constant), X.3, X.1, X.2				

Sumber: Hasil pengolahan data, 2022

Berdasarkan tabel di atas hasil koefisien determinasi dapat dilihat bahwa nilai R sebesar 0,410 artinya kolerasi antara variabel harga, kualitas produk dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada grosr Saidah di Desa Rokan Baru Kecamatan Halongonan kabupaten Padang Lawas Utara. Nilai R^2 sebesar 0,168 artinya terdapat pengaruh harga, kualitas produk dan lokasi terhadap kepuasan konsumen sebesar 16,8% sedangkan sisanya sebesar 83,2,% sipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam model ini.

PEMBAHASAN (DISCUSSION)

1. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Grosir Saidah di Desa Rokan Baru Kecamatan Halongonan Kabupaten Padang Lawas Utara.

Berdasarkan hasil regresi yang telah dilakukan pada penelitian ini, diketahui bahwa pengaruh harga, kualitas produk dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di Desa Rokan Baru Kecamatan Halongonan Kabupaten Padang Lawas Utara yaitu hasil uji parsial menyatakan bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen Pada Grosir Saidah Di Desa Rokan Baru Kecamatan Halongonan Kabupaten Padang Lawas Utara.

Hasil ini didukung oleh I Putu Gede Sukadmadja harga merupakan sejumlah nilai yang harus dibayar konsumen untuk memperoleh barang atau jasa yang diinginkan. Harga yang rendah dapat menyebabkan orang berkeinginan kembali untuk membeli produk yang diinginkan (I Putu Gede Sukadmadja: 2020). Namun, beberapa hasil penelitian lainnya mendeskripsikan bahwa harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Artinya harga bukan satu-satunya variabel yang menyebabkan orang untuk melakukan pembelian kembali, akan tetapi disebabkan oleh variabel lain seperti kualitas produk dan lokasi. Namun harga merupakan salah satu elemen penting dalam kaitannya dengan bauran strategi pemasaran.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Adariang Giawa dan Yossi Hendriati yang berjudul “pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan di restoran Bunaken” menyatakan bahwa harga tidak terdapat pengaruh antara harga terhadap kepuasan pelanggan (Yossi Hendriati: 2022).

Sedangkan hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang ditemukan oleh Novita Elisiah yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan berbelanja di swalayan 88 menyatakan bahwa “Variabel harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen” (Adariang Giawa: 2020).

Disimpulkan bahwa variabel harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada grosir Saidah di Desa Rokan Baru Kecamatan Halongonan Kabupaten Padang Lawas Utara. Dapat diketahui dari nilai rata-rata responden yang telah disebar menyatakan setuju dengan harga yang terbilang terjangkau bagi konsumen di grosir Saidah.

2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Grosir Saidah di Desa Rokan Baru Kecamatan Halongonan Kabupaten Padang Lawas Utara.

Berdasarkan hasil regresi yang telah dilakukan pada penelitian ini, diketahui bahwa pengaruh harga, kualitas produk dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada grosir Saidah di Desa Rokan Baru Kecamatan Halongonan Kabupaten Padang Lawas Utara yaitu hasil uji parsial bahwa kualitas produk $t_{hitung} > t_{tabel}$ disimpulkan terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Pada Grosir Saidah di Desa Rokan Baru Kecamatan Halongonan Kabupaten Padang Lawas Utara. Kualitas produk merupakan keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan konsumen, semakin sesuai standar yang ditetapkan maka semakin berkualitas nilai barang tersebut (Rudi Haryanto: 2020).

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang ditemukan Eriyanto Prastyo Nugroho yang berjudul pengaruh harga, dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pengguna *NotebookAcer* (Studi kasus Mahasiswa Unnes Fakultas Ekonomi) menyatakan bahwa “Variabel kualitas produk terdapat pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pengguna *NotebookAcer* (studi kasus mahasiswa Unnes fakultas Ekonomi)” (Eriyanto Prasetyo Nugroho: 2018).

Disimpulkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada grosir Saidah di Desa Rokan Baru Kecamatan Halongonan Kabupaten Padang Lawas Utara. Dengan hasil pengisian kuesioner yang dilakukan oleh responden menunjukkan bahwa tidak setuju dengan kualitas produk yang ada di grosir Saidah. Oleh karena itu, Untuk menjaga dan meningkatkan pembeli grosir Saidah perlu mempertahankan kualitas dari produk itu sendiri.

3. Pengaruh lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Grosir Saidah di Desa Rokan Baru Kecamatan Halongonan Kabupaten Padang Lawas Utara.

Berdasarkan hasil regresi yang telah dilakukan pada penelitian ini, diketahui bahwa pengaruh harga, kualitas produk dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada grosir Saidah di Desa Rokan Baru Kecamatan Halongonan Kabupaten Padang Lawas Utara yaitu hasil uji parsial menyatakan bahwa variabel lokasi tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan konsumen pada grosir saidah di Desa Rokan Baru Kecamatan Halongonan Kabupaten Padang Lawas Utara.

Lokasi adalah tempat suatu usaha atau aktifitas perusahaan beroperasi dan melakukan kegiatan untuk menghasilkan barang, jasa atau tempat konsumen untuk datang berbelanja (ChomsGaryGT Sibarani: 2019). Lokasi juga harus memiliki tempat yang strategis dimana konsumen dapat menjangkau tempat usaha dengan mudah aman dan memiliki tempat parkir yang luas. Hal ini berarti semakin baik lokasi dalam sebuah usaha maka semakin baik juga kepuasan konsumen.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang ditemukan Rustiana dan Edi Kurniawan yang berjudul kualitas produk, harga, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen martabak Alim menyatakan bahwa “Variabel lokasi tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan konsumen martabak Alim” (Edi Kurniawan: 2020).

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Ummi Mariana Siregar yang berjudul “determinan kepuasan pelanggan toko Fahma Plastik Pasar Gunung Tua Padang Lawas Utara” menyatakan bahwa lokasi tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan pelanggan toko Fahma Plastik Pasar Gunung Tua Padang Lawas Utara (Ummi Mariana Siregar: 2021).

Disimpulkan bahwa variabel lokasi tidak terdapat pengaruh kepuasan konsumen pada grosir Saidah di Desa Rokan Baru Kecamatan Halongonan Kabupaten Padang Lawas Utara. Dengan hasil pengisian kuesioner yang dilakukan oleh responden menunjukkan bahwa setuju dengan lokasi yang ada di grosir Saidah baik itu.

4. Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Grosir Saidah di Desa Rokan Baru Kecamatan Halongonan Kabupaten Padang Lawas Utara.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada penelitian ini, diketahui bahwa pengaruh harga, kualitas produk dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada grosir Saidah di Desa Rokan Baru Kecamatan Halongonan Kabupaten Padang Lawas Utara yaitu hasil uji simultan menyatakan bahwa $f_{hitung} < f_{tabel}$ disimpulkan bahwa secara simultan harga, kualitas produk dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Pada Grosir Saidah Di Desa Rokan Baru Kecamatan Halongonan Kabupaten Padang Lawas Utara.

Harga, kualitas produk dan lokasi mempunyai hubungan yang sangat penting, karena pada umumnya konsumen berpendapat bahwa produk yang berkualitas baik selalu dibanderol dengan harga yang tinggi juga. Walaupun pendapat ini tidak sepenuhnya benar, tetapi informasi ini perhatikan dalam menentukan harga produk karena harga merupakan salah atau faktor dalam proses kepuasan konsumen. Begitu juga dengan lokasi, karena lokasi yang menarik akan meningkatkan minat konsumen untuk berbelanja kembali ke grosir atau ke toko jualan kita.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Bentar dan Maduretto Widowati yang berjudul pengaruh kualitas produk, harga, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen (studi kasus pada warung special sambal/ SS) menyatakan bahwa “Variabel kualitas produk, harga, dan lokasi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (studi kasus pada warung special sambal/ SS) (Maduretno Widowati: 2018). Dapat disimpulkan bahwa harga, kualitas produk, dan lokasi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Pada Grosir Saidah Di Desa Rokan Baru Kecamatan Halongonan Kabupaten Padang Lawas Utara. Dengan hasil yang dijawab oleh responden dalam kuesioner yang dibagikan..

CONCLUSIONS AND RECOMMENDATIONS

Kesimpulan (Conclusions)

1. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka kesimpulan yang dapat diperoleh adalah hasil uji secara parsial (uji t) dapat disimpulkan bahwa harga tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada grosir Saidah di Desa Rokan Baru Kecamatan Halongonan Kabupaten Padang Lawas Utara.
2. Hasil uji secara parsial (uji t) dapat disimpulkan bahwa kualitas produk berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada grosir Saidah di Desa Rokan Baru Kecamatan Halongonan Kabupaten Padang Lawas Utara.
3. Hasil uji secara parsial (uji t) dapat disimpulkan bahwa lokasi tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada grosir Saidah di Desa Rokan Baru Kecamatan Halongonan Kabupaten Padang Lawas Utara.
4. Hasil uji secara simultan (uji f) dapat disimpulkan bahwa secara simultan antara harga, kualitas produk, dan lokasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada grosir Saidah di Desa Rokan Baru Kecamatan Halongonan Kabupaten Padang Lawas Utara.

Saran

1. Untuk peneliti selanjutnya agar menggali lagi faktor-faktor selain faktor yang sudah dibuat dalam penelitian ini.
2. Untuk grosir Saidah yang berada di Desa Rokan Baru Kecamatan Halongonan Kabupaten Padang Lawas Utara agar memperhatikan harga, kualitas produk dan lokasi karena variabel tersebut memberikan sumbangan yang besar dalam mempengaruhi konsumen dalam melakukan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA (REFERENCES)

- Afrianty, Nonie, dkk, *Lembaga Keuangan Syariah*, Bengkulu: Zigie Utama 2021.
- Ali, Zainudin, *Hukum Perbankan Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008.
- Arikunto, Suharsimi, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- _____, *Prosedur Penelitian Suatu Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Bungin, Burhan, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, Bandung: Alfabeta, 2011.
- _____, *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013.
- Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014.
- Ghofur, Abdul, *Pengantar Ekonomi Syariah: Konsep Dasar Paradigma Pengembangan Ekonomi Syariah*, Depok: Grafindo Persada, 2017.
- Ghofur, Anshari Abdul, *Penerapan Prinsip Syariah dalam Lembaga Keuangan Lembaga Pembiayaan dan Perusahaan Pembiayaan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008.
- Kasmir, *Bank dan Lembaga keuangan lainnya*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010.
- Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*, Jakarta: Kencana, 2017.
- Moleong, Lexy J, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010.
- _____, *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Kencana, 2014.
- Nasser, Abdul dkk, *Audit Bank Syariah*, Jakarta: Kencana, 2020.
- Nor, Juliansyah, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Kencana, 2014.
- S, Burhanuddin, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Saleh, Abdul Rahman, *Literasi Informasi: untuk mahasiswa IPB*, Bogor: Perpustakaan IPB 2012.
- Setiadi, Nugraha J, *Prilaku Konsumen Edisi Revisi*, Jakarta: Kencana Pramedia Media Group, 2010.
- Soemitra, Andri, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah: Edisi Kedua*, Jakarta: Kencana, 2017.
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Umam, Khatibul dan H, Setiawan Budi Utomo, *Perbankan syariah Dasar-Dasar dan Dinamika Perkembangan di Indonesia*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2017.

Yaya, et.al Rizal, *Akutansi Perbankan Syariah Teori Praktik dan Kontemporer*, Jakarta: Selemba Empat, 2009.

Sumber Jurnal

Farwitawati, Reni, Literasi Keuangan Syariah Dikalangan Guru dan Siswa Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Perpajakan Riau, *Jurnal Pendidikan dan Pelatihan* . Vol.3, No. 1. April 2019.

Harahap, Darwis dan Rahmat Husein Lubis, Problematika Perilaku Konsumen Lembaga Keuangan dan Perbankan Islam. *Human Falah Jurnal Of Syariah Banking* Volume 8. No. 1 Januari-Juni 2021.

Izzah, Nurul, *Edukasi Untuk Meningkatkan Literasi Keuangan Syariah di Desa Huta Raja, Kabupaten Mandailing Natal. Community Empowemen* Vol. 6. No. 3. Tahun 2021.

Ihkwan, Muhammad Taufiq El, Determinan Keuangan Syariah. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Keislaman*. Tahun 2019.

Isa, Muhammad, Pengetahuan Masyarakat Desa Hutatonga Kecamatan Panyabungan Barat Tentang Perbankan syariah. *At-Tijaroh Jurnal Of Syariah Banking*, vol. 3, No. 2, Desember 2017.

Nofinawati, Akad dan Produk Perbankan Syariah. *Fitrah, Jurnal Of Syariah Banking* Vol. 08 No. Juli-Desember 2014.

Rahmaton, Syifa Ayumiati, Tingkat Literasi Keuangan Syariah. *JIH BIZ Global Jurnal Banking And Finance*. Vol.1, No. 2. Tahun 2018.

Siregar, Rizal Ma'aruf Amidy, Tingkat Literasi Keuangan Syariah Pedagang Pasar di Kota Padangsidempuan, *Jurnal Iqtisaduna*, Vol. 4. No. 2 Desember 2018.

Suryani, Susie dan Surya Ramadhan, Analisis Literasi Keuangan Pada Pelaku Usaha Mikro di Kota Pekanbaru, *Jurnal Of Economic Buisness and Accounting (COSTING)*. Volume 1 No. 1, Desember 2017.

Sumber Skripsi

Cahyanti, Deby Hana, Analisis Pengaruh Tingkat Literasi Keuangan Syariah, Religiuitas Masyarakat, dan Keterjangkauan Akses Terhadap Penggunaan Jasa Perbankan Syariah (Studi Kasus Masyarakat Yogyakarta). *Skripsi* 2018.

Dewa, Hery Indra Saputra, FAKTO-faktor Yang Mempengaruhi Literasi Masyarakat Tentang Lembaga Keuangan Syariah dan Relevansinya Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah (Studi Kasus di Desa Banarjo Kecamatan Batang Hari, Lampung Timur). *Skripsi* IAIN Metro 2019.

Ismanto, Kwat, "Literasi Masyarakat dan Dampaknya terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus: Masyarakat Pekalongan)". *Skripsi* IAIN Pekalongan 2018.

Kartini, Putri, Literasi Masyarakat Kecamatan Muara Komam Tentang Lembaga Keuangan Syariah. *Skripsi* Universitas Islam Negri Antasari, 2020.

Wahyu, Rahmaton, Analisis Tingkat Literasi Keuangan Syariah Masyarakat Kota Banda Aceh. *Skripsi*, 2019.

Sumber Lain

- Hasil Wawancara Yusuf, selaku masyarakat Hutapungku Julu Kec. Kotanopan pada tanggal 25 januari 2022, pukul 13.56 WIB.
- Hasil Wawancara dengan Ibu Mardiah, selaku masyarakat Hutapungku Julu Kec. Kotanopan pada tanggal 29 Maret 2022 pukul 09.10 WIB.
- Hasil Wawancara dengan Ibu Mely, selaku masyarakat Hutapungku Julu Kec. Kotanopan pada tanggal 29 Maret 2022 pukul 14.46 WIB.
- Hasil Wawancara dengan Bapak Abdul Mukti, selaku masyarakat Hutapungku Julu Kec. Kotanopan pada tanggal 29 Maret 2022 pukul 15.40 WIB.
- Hasil Wawancara dengan Ibu Lisda Lena, selaku masyarakat Hutapungku Julu Kec. Kotanopan pada tanggal 29 Maret 2022 pukul 15.40 WIB.
- Hasil Wawancara dengan Bapak Rizki, selaku masyarakat Hutapungku Julu Kec. Kotanopan pada tanggal 31 Maret 2022 pukul 12.46 WIB.
- Hasil Wawancara dengan Ibu Khadijah, selaku masyarakat Hutapungku Julu Kec. Kotanopan pada tanggal 31 Maret 2022 pukul 10.12 WIB.
- Hasil Wawancara dengan Bapak Syahdi, selaku masyarakat Hutapungku Julu Kec. Kotanopan pada tanggal 31 Maret 2022 pukul 11.34 WIB.
- Hasil Wawancara dengan Ibu Sofia, selaku masyarakat Hutapungku Julu Kec. Kotanopan pada tanggal 31 Maret 2022 pukul 15.22 WIB.
- Hasil Wawancara dengan Ibu Lanna, selaku masyarakat Hutapungku Julu Kec. Kotanopan pada tanggal 31 Maret 2022 pukul 16.31 WIB.
- <https://unsoer.ac.id/dnia-kampus/pengertian-literasi-menurut-para-ahli-tujuan-manfaat-jenis-dan-prinsip/> diakses pada tanggal 26 januari 2022 pukul 17.06 WIB.
- Kementrian Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemah, Bandung: Madina, 2012.
- Literasi menurut Mariam Webster, <https://www.meriam-webster.com>. Diakses pada tanggal 26 januari 2022 pukul 07.25.
- Literasi Pada *Nominal Institute for Literacy*
<https://www.federalregister.gov/documents/2008/12/04/E828719/national-institute-for-literacy-advisory-board> diakses pada tanggal 26 januari 2022 pukul 07.40.
- Otoritas Jasa Keuangan, Survey Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan 2019. <https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/publikasi/pages/suvei-nasional-literasi-nklusi-keuangan-2019.aspx>. Diakses pada tanggal 12 Januari 2022 pukul 16.35.
- Shiddieqy Hasbi Ash, Tafsir al-Bayan, Almaarif, Bandung: Madina, 2012.
- Shihab, Muhammad Quraish, Tafsir Quraish Shihab. <https://quranhadits.com/quran/2-al-baqarah/al-baqarah-ayat-188/> diakses tanggal 26 januari 2022 pukul 22.59 WIB.
- Safari, Irfan, "Berbagai Jenis Literasi", dalam [Www.Irfansafari.blogspot.Com](http://www.Irfansafari.blogspot.com). diunduh pada 29 desember 2021.