

Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Pendapatan Home Industri Almah Cake Di Kaliabang Nangka Kota Bekasi

Nahason Sitohang¹, Muslimin²

^{1,2}Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YPBI

nahasonsitohang@yahoo.co.id

Alamat: Jl. Raya Bekasi KM. 24 Kav. 1 & 2, Jl. Taman Pulo Gebang, RT.8/RW.13, Cakung Tim., Kec. Cakung, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13950

ABSTRACT

This research is a quantitative research with the title: "The Influence of Consumer Satisfaction on the Income of the Almah Cake Home Industry in Kaliabang Nangka, Bekasi City" in 2023. The aim of this research is to find out how much influence consumer satisfaction has on the income of the Almah Cake Home Industry in Kaliabang Nangka Bekasi city. Data collection techniques used methods, interviews and documentation, with a population of 35 people who then analyzed the data using validation tests, reliability tests, classical assumption tests, normality tests, heteroscedasticity tests and simple linear regression analysis. The research results obtained an F test value of 9.440 which shows that there is an influence of the independent variable on the dependent variable. This means that the hypothesis that the consumer satisfaction variable has an influence of 94.4% on the income of the almah cake home industry in Kaliabang Nangka, Bekasi City and the remaining 5.6% is influenced by other variables that were not studied. The results show that the consumer satisfaction variable (X) appears to have $t\text{-bit} = 3.073 > t\text{-table} = 2.034$. The variables of service, price, product quality, promotion together have a significant influence on the income of the Almah Cake Home Industry.

Keywords: Consumer Satisfaction, Income, Home Industry

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang dengan judul: "Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Pendapatan Home Industri Almah Cake Di Kaliabang Nangka Kota Bekasi" pada tahun 2023. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan konsumen terhadap pendapatan *Home Industri Almah Cake Di Kaliabang Nangka Kota Bekasi*. Teknik pengambilan data menggunakan metode, wawancara dan dokumentasi, dengan populasi sebanyak 35 orang yang kemudian dilakukan analisis dengan data menggunakan uji validasi, uji reabilitas, uji asumsi klasik, uji normalitas, uji heteroskedastisitas dan analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian diperoleh nilai uji F sebesar 9,440 yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Artinya hipotesis pada variabel kepuasan konsumen berpengaruh sebesar 94,4% terhadap pendapatan *home industri almah cake di Kaliabang Nangka Kota Bekasi* dan sisanya 5,6% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti. Adapun hasil yang menunjukkan bahwa variabel kepuasan konsumen (X) terlihat memiliki $t\text{-bitung} = 3,073 > t\text{-tabel} = 2,034$. Variabel pelayanan, harga, kualitas produk, promosi bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap pendapatan Home Industri Almah Cake.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Pendapatan, Home Industri

PENDAHULUAN

Menurut Muliawan (2008) Home Industri adalah perusahaan dalam skala kecil, biasanya perusahaan ini hanya menggunakan satu atau dua rumah sebagai pusat produksi, administrasi dan pemasaran sekaligus secara bersamaan. Bila dilihat dari modal usaha dan jumlah tenaga kerja yang diserap tentu lebih sedikit daripada perusahaan-perusahaan besar pada umumnya.

Untuk itu penulis mengambil judul penelitian yang berkaitan dengan *home industry*, penelitian ini berhubungan dengan home industri bergerak di bidang makanan berupa kue

ulang tahun. Penulis mengambil judul penelitian "Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Pendapatan home industri Almah Cake di Kaliabang Nangka Bekasi Utara"

Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah di jabarkan di atas, maka peneliti mengidentifikasi beberapa masalah yang akan di jadikan bahan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh promosi terhadap pendapatan Home Industri Almah cake?
2. Apakah kepuasan berpengaruh terhadap pendapatan *Home Industry* Almah Cake?
3. Bagaimana harga berpengaruh terhadap pendapatan *Home Industry* Almah Cake?
4. Bagaimana kualitas berpengaruh terhadap pendapatan *Home Industry* Almah Cake?

Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah pada Home Industri Almah Cake yang telah diuraikan diatas, maka ruang lingkup penelitian hanya dibatasi pada: Apakah kepuasan konsumen berpengaruh pada pendapatan *Home Industry* Almah Cake?

Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka masalah-masalah yang ada dapat dirumuskan sebagai berikut:Seberapa besar pengaruh kepuasan konsumen terhadap pendapatan *Home Industry* Almah Cake. Dengan dilakukan penelitian ini, peneliti berharap dari aspek teoritis (keilmuan) dan aspek praktis (guna laksana) dapat tercapai sehingga hasil penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut:Bagi peneliti, sebagai sarana untuk melatih berpikir secara ilmiah dengan berdasar pada disiplin ilmu yang diperoleh di bangku kuliah, untuk menambah informasi dan sumbangan pemikiran serta bahan kajian dalam penelitian. Dan bagi peneliti lebih lanjut,penelitian ini diharapkan dapat memotivasi peneliti lain yang ingin mengadakan penilitian-penelitian selanjutnya.

LANDASAN TEORI

Menurut Soerjono Soekanto (2018), penelitian adalah usaha memperoleh fakta atau prinsip dengan cara mengumpulkan dan menganalisis data (informasi) yang dilaksanakan dengan jelas, teliti, sistematis dan dapat dipertanggungjawabkan. dalam definisi lain, penelitian diartikan sebagai usaha peneliti untuk menguji data yang ia dapat da menghas ilkan pengetal uan baru. Oleh karenanya, penelitian menjadi tombak dalam perkembangan ilmu pengetahuan.

Menurut Sugiyono (2019) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme yang digunakan untuk meneliti objek dengan kondisi yang alamiah (ril, tidak disetting atau dalam keadaan eksperimen) di mana peneliti adalah instrumen kuncinya. Menurut Kasiran (2006)* Metode penelitian kuantitatif adalah upaya seorang peneliti menemukan pengetahuan dengan memberi data berupa angka. Angka yang diperoleh digunakan untuk melakukan analisa keterangan, sederhananya penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang disusun secara sistematis terhadap bagian-bagian dan untuk menemukan kausalitas keterkaitan.

METODOLOGI

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, Sampel adalah sebagian dari subyek dalam populasi yang diteliti, yang sudah tentu mampu secara representatif dapat mewakili populasinya Prabandar, (2017). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan metode Total sampling. Total sampling adalah Teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi (Sugiyono, 2017)'. Alasan mengambil total sampling karena menurut Sugiyono (2017), jumlah populasi yang kurang dari 100 seluruh populasi dijadikan sampel penelitian semuanya.

Populasi Konsumen Home Industri Almah Cake = 35 Orang dengan total Sampling = 35 Orang.

Analisa Data

Variabel	Item pernyataan	<i>Corrected Item Pertayaan Total Correlation</i>	r tabel (5%)	Ket.
(X)	Pelayanan	0,495	0,333	Valid
		0,380	0,333	Valid
		0,573	0,333	Valid
	Haga	0,375	0,333	Valid
		0,402	0,333	Valid
	Kualitas	0,405	0,333	Valid
		0,518	0,333	Valid
		0,494	0,333	Valid
	Pemasaran	0,574	0,333	Valid
		0,689	0,333	Valid

Setelah data penelitian terkumpul data tersebut diolah menggunakan uji Validasi Kepuasan Konsumen (X)

Berdasarkan table diatas menyatakan r-hitung lebih besar dari r-tabel 1% dan 5% maka disimpulkan bahwa 10 pertanyaan/pernyataan variable x dinyatakan valid.

valid.

Uji reabilitas dilakukan terhadap item pernyataan yang dinyatakan valid. Suatu variable dinyatakan reliabel jika jawaban terhadap pernyataan selalu konsisten.

Koefisien reabilitas instrumen dimaksudkan untuk melihat konsisten jawaban butir-butir pernyataan yang diberikan oleh responden. Adapun alat analisisnya menggunakan metode belah dua (*split half*) dengan mengkorelasikan total skor ganjil lawan genap, selanjutnya dihitung reabilitasnya menggunakan rumus "Alpha Cronbach". Penghitungan dilakukan dengan dibantu komputer program SPSS. Adapun reabilitas untuk masing-masing variable hasilnya disajikan pada table berikut ini.

Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.626	10

Variabel	Reliabilitas Coefficient	Cronbach Alpha	Ket.
Kepuasan Konsumen (X)	10 Pernyataan	0,626	Reliabel

Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai reliabilitas dari responden sebanyak 35 dengan pertanyaan sebanyak 10 kuisisioner pada variabel X adalah 0,626 atau reliabel.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya, penulis membuat Kesimpulan dari hasil penelitian "Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Pendapatan Home Industri Almah Cake Di Kaliabang Nangka Kota Bekasi" adalah sebagai berikut:

1. Uji t merupakan suatu nilai yang digunakan guna melihat tingkat signifikansi pada pengujian hipotesis dengan cara melihat nilai t-statistic melalui prosedur bootstrapping. Pada pengujian hipotesis dapat dikatakan signifikan ketika nilai t lebih besar dari 1,960 sedangkan nilai t kurang dari 1,960 maka dianggap tidak signifikan. Menurut tabel penelitian diatas hasil dari uji t 3,073 dimana lebih besar dari 1,960 maka variable independen signifikan terhadap variable dependen.

Variabel kepuasan konsumen (X) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap pendapatan (Y). Terlihat t-hitung sebesar $3,073 > t\text{-tabel } 2,034$

2. A. Jika Signifikansi Uji t $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, Artinya tidak ada pengaruh antar variabel independen terhadap variabel dependen.

B. Jika nilai signifikansi uji t $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil uji t diperoleh bahwa signifikansi 0,004 yang lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh antara kepuasan konsumen terhadap pendapatan.

3. Variabel pelayanan, harga, kualitas, promosi, bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap pendapatan pada Home Industri Almah Cake Di Kaliabang Nangka Kota Bekasi. Terlihat F-hitung = $9,440 > F\text{-tabel}$ sebesar 4,130.

Maka disimpulkan bahwa variabel kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap pendapatan Home Industri Almah Cake Di Kaliabang Nangka Kota Bekasi.

4. Hasil dari penelitian menunjukkan nilai uji F sebesar 9,440 atau 94,4%. Hal tersebut dijelaskan bahwa adanya pengaruh besar 94,4% antara variabel independen terhadap variabel dependen. Artinya hipotesis pada variabel kepuasan konsumen berpengaruh sebesar 94,4% terhadap pendapatan dan sisanya 5,6% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti.

Berdasarkan data di atas maka kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap pendapatan Home Industri Almah Cake Di Kaliabang Nangka Kota Bekasi. Tapi masih harus dilakukan kontrol terus menerus agar berjalan lebih baik lagi sehingga penjualan bisa berjalan lebih efektif dan efisien dan lebih meningkatkan pendapatan Home Industri Almah Cake Di Kaliabang Nangka Kota Bekasi.

DAFTAR PUSTAKA

Aasiman. (2006). "Buku Pintar Pemrograman PHP", Bandung : Oase. Media. 7. Sidik, Betha. 1 Walidin, W., Saifullah, & Tabrani. (2015)." Metodologi penelitian kualitatif & grounded theory". FTK Ar-Raniry Press.

Muchlisin Riadi (2008) "Kajianpustaka"

Prabandari (2017) "Gambaran Manajemen Standar Pelayanan"

Soerjono Soekanto (2018) "Sosiologi Kelompok Peminatan Ilmu-ilmu Sosial" oleh Kun Maryati dan Juju Suryawati

Sugiyono (2019). "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif", dan R&D. Bandung: Alfabeta.