

**PERANAN HARGA DAN KUALITAS PRODUK DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN (BENKEL BUBUT)  
DI PT ABDI SURYA PERKASA BEKASI**

**WULANSARI**

[wulansari19@gmail.com](mailto:wulansari19@gmail.com)

Mahasiswa Program S1 Manajemen STIM Budi Bakti

**ADRIAN ADHA**

[adrian.adha@gmail.com](mailto:adrian.adha@gmail.com)

Dosen STIM Budi Bakti

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peranan harga dan kualitas produk dalam meningkatkan kepuasan pelanggan (bengkel bubut) di PT Abdi Surya Perkasa Bekasi. Penelitian ini dilakukan di perusahaan PT Abdi Surya Perkasa selaku perusahaan yang membuat produk dengan menggunakan perkakas mesin bubut. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif melalui Teknik pengumpulan data dengan langkah-langkah berupa : wawancara, observasi , dokumentasi, metode penelusuran *online* dan studi literatur. Setelah itu peneliti melakukan analisis dengan pengujian kredibilitas data dan uji keabsahan data. Hingga peneliti mendapatkan kesimpulan bahwa : Dari 15 informan pelanggan, 14 informan mengatakan bahwa harga produk PT Abdi Surya Perkasa masih terjangkau, 1 informan lagi mengatakan bahwa harga produk PT Abdi Surya Perkasa cenderung mahal akan tetapi perusahaan tersebut tetap melakukan pembelian ulang karena kualitas produk yang dibuat hasilnya selalu memuaskan, produk PT Abdi Surya Perkasa memiliki kualitas produk yang bagus sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

***Kata kunci*** : Harga, kualitas produk, kepuasan pelanggan

## **ABSTRACT**

*This research aims to determine how the role of the price and quality of products in increasing customer satisfaction (workshop lathes) in PT Abdi Surya Perkasa Bekasi. This research was conducted in PT Abdi Surya Perkasa as the company that made the product by using lathes. In this research researchers use qualitative research methods through data collection techniques with measures: interviews, observations, documentation, online method of transmission and literature studies. After that researchers conduct analysis with data credibility testing and data validity test. Until the researcher gets the conclusion that: From 15 informant customers, 14 informant said that the product price of PT Abdi Surya Perkasa is still affordable, 1 informant again said that the product price of PT Abdi Surya Perkasa tends to be expensive but the company continues to re-purchase because the quality of products made the results are always satisfactory, PT Abdi Surya Perkasa products have a good quality of products that can improve customer satisfaction.*

**Keywords:** *price, product quality, customer satisfaction*

### **Pendahuluan**

Salah satu sektor industri dalam perekonomian negara Indonesia merupakan industri mesin dan logam dasar, salah satunya adalah industri mesin perkakas seperti mesin bubut, bengkel bubut berperan penting dalam menunjang kegiatan proses produksi sebuah perusahaan. Bagi sebagian besar perusahaan industri bengkel bubut sangat menguntungkan sebagai alternatif cepat dalam mengatasi terhambatnya proses produksi dengan adanya bengkel bubut mesin-mesin pabrik industri yang mengalami kerusakan, perubahan bentuk, membuat alat bantu konstruksi atau ingin

membuat *design* baru yang sulit dicari dapat dibuat di bengkel bubut, bengkel bubut mengacu pada kebutuhan pekerjaan logam maupun *non* logam.

Perusahaan yang bergerak di bidang bengkel bubut semakin bertambah sehingga menciptakan persaingan yang ketat, kondisi ini menuntut perusahaan untuk berusaha keras dalam memasarkan produknya agar produk lebih dikenal dan dapat dipergunakan oleh seluruh perusahaan industri.

Dalam berbisnis tidak hanya profitabilitas saja yang menjadi patokan bisnis tersebut sukses

namun kepuasan pelanggan juga menjadi salah satu parameter yang bisa menunjukkan jika bisnis tersebut berjalan sukses. Saat membeli produk, pelanggan memiliki berbagai macam pertimbangan yang pada akhirnya menghasilkan keputusan akan membeli produk tersebut atau tidak.

Mengetahui apa yang menjadi pertimbangan pelanggan saat membeli produk merupakan salah satu cara untuk menyusun strategi yang pas dalam penetrasi produk ke pangsa pasar yang tepat, diantaranya yang menjadi pertimbangan konsumen untuk membeli produk ialah harga dan kualitas produk.

Harga memainkan peran strategis dalam pemasaran, harga termasuk elemen penting yang menjadi pertimbangan pelanggan saat membeli produk. Menentukan harga suatu produk sangat penting dan penuh analisa, pasalnya produk yang dipasang dengan harga yang terlalu tinggi akan banyak pelanggan yang memilih produk lain yang memiliki kualitas yang sama, namun harga terlalu murah dipasaran membuat citra produk dianggap tidak berkualitas. Harga dapat disesuaikan atau dapat diubah secara dramatis tergantung apa yang ingin dicapai, penetapan

harga merupakan faktor penting dalam menentukan kesuksesan perusahaan dalam jangka pendek dan jangka panjang.

Umumnya kualitas produk menjadi salah satu pertimbangan yang krusial bagi pembeli. Kualitas produk dianggap penting dan patut dipertimbangkan saat membeli produk karena mempengaruhi fungsi dan nilai produk tersebut. Jika produk yang ditawarkan pada pelanggan memiliki kualitas dibawah standar, maka pelanggan akan kecewa dan dapat mempengaruhi menurunnya kepuasan pelanggan.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar peran harga dan kualitas produk dalam meningkatkan kepuasan pelanggan PT Abdi Surya Perkasa, untuk lebih mengetahui seberapa besar peranan tersebut peneliti melakukan wawancara terhadap 19 informan. Adapun teknik yang digunakan dalam penelitian ini merupakan metode kualitatif dengan menggunakan teknik purposive sampling (teknik sample bertujuan) dimana diambil dengan melalui pertimbangan tertentu sesuai dengan tujuan penelitian.

## **Landasan Teori**

### **Harga**

Perusahaan harus selalu memonitor harga yang ditetapkan oleh para pesaing, agar harga yang ditentukan oleh perusahaan tersebut tidak terlalu tinggi atau sebaliknya. Strategi harga sangatlah penting untuk menarik daya beli pelanggan. Harga yang tepat adalah harga yang sesuai dengan kualitas produk suatu barang dan barang tersebut dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggan.

Menurut Kotler dan Amstrong (2015:312) menyatakan bahwa harga adalah sejumlah uang yang ditagihkan atas sesuatu produk dan jasa atau sejumlah dari nilai yang ditukarkan para pelanggan untuk memperoleh manfaat dari memiliki atau menggunakan suatu produk dan jasa.

Menurut Kotler dan Amstrong (2016:78), indikator harga meliputi :

Daftar Harga

1. Potongan Harga
2. Syarat pembayaran
3. Kredit
4. Periode pembayaran

Harga tersebut menjadi pertimbangan yang cukup tinggi bagi pelanggan untuk mengukur atas suatu produk, karena harga yang tinggi belum tentu

memiliki kualitas pada produk tapi produk yang berkualitas adalah produk yang bernilai tinggi.

### **Kualitas Produk**

Faktor utama yang menentukan kinerja perusahaan adalah kualitas yang dihasilkan, produk dan jasa yang berkualitas adalah produk dan jasa yang sesuai dengan yang diharapkan konsumennya maka perusahaan perlu untuk mengenal konsumen atau pelanggannya dan mengetahui kebutuhan serta keinginan mereka. Kualitas merupakan salah satu kunci dalam memenangkan persaingan pasar, ketika perusahaan telah mampu menyediakan produk yang berkualitas maka perusahaan tersebut telah membangun salah satu fondasi untuk menciptakan kepuasan pelanggan.

Menurut Kotler dan Keller (2016;164), kualitas produk adalah kemampuan suatu barang untuk memberikan hasil atau kinerja yang sesuai bahkan melebihi dari apa yang diinginkan pelanggan.

Menurut David Garvin dalam buku Fandy Tjiptono (2016;134), indikator kualitas produk meliputi :

Kinerja

1. Kinerja

- Kinerja merupakan karaktersitik operasi pokok dari produk inti yang dibeli.
2. Fitur atau ciri-ciri produk  
Ciri-ciri produk, yaitu Karakteristik sekunder atau pelengkap.
  3. Reliabilitas/keandalan  
Reliabilitas yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal pakai.
  4. Kesesuaian dengan Spesifikasi  
Kesesuaian dengan Spesifikasi, yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
  5. Daya Tahan  
Daya Tahan, yaitu berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat digunakan.
  6. Kemampuan Melayani  
Kemampuan Melayani meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, kemudahan, direparasi; serta penanganan keluhan secara memuaskan.
  7. Estetika  
Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera.
  8. Kualitas yang dipersepsikan  
Kualitas yang dipersepsikan, yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

### **Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan merupakan konsep pokok dalam teori dan praktik pemasaran kontemporer (kekinian). Dalam filosofi pemasaran, misalnya kepuasan pelanggan dipandang sebagai elemen utama yang menentukan keberhasilan sebuah organisasi pemasaran, baik organisasi bisnis maupun nirlaba. Pemenuhan kepuasan pelanggan diyakini merupakan “wahana” guna mewujudkan tujuan organisasi (penjualan, laba, pangsa pasar, pertumbuhan usaha, survival, dan layanan publik. Walaupun filosofi pemasaran telah berkembang sejak dekade 1950-an, sejatinya perhatian pada riset kepuasan pelanggan yang berusaha mengukurnya secara sistematis baru dimulai dekade 1970-an.

Menurut Thamrin Abdullah (2018;38) mendefinisikan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya.

Menurut Kotler dan Amstrong (2015;150), indikator kepuasan pelanggan meliputi :

1. Tetap loyal
2. Membeli produk baru yang ditawarkan
3. Merekomendasikan produk
4. Bersedia membayar lebih

## 5. Memberi masukan

### **Metode Penelitian**

Metode penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya peranan harga dan kualitas produk dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Adapun jenis metode penelitian yang digunakan adalah dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Albi Anggito dan Johan (2018;7) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah wawancara mendalam, observasi, dokumentasi, penelusuran *online* dan studi literatur.

Dalam penelitian kualitatif, instrument utamanya adalah manusia, karena itu yang diperiksa adalah kredibilitas data dan keabsahan datanya. Untuk manguji kreadibilitas data penelitian menggunakan teknik triangulasi. Teknik triangulasi adalah menjaring data dengan berbagai metode dan cara dengan menyilangkan informasi yang diperoleh agar data yang didapatkan lebih lengkap dan sesuai dengan apa

yang diharapkan. Setelah mendapatkan data yang penuh yaitu keterangan yang didapatkan dari sumber-sumber data telah sama maka data yang didapatkan lebih kredibel.

### **Pembahasan**

#### **Harga**

Sebagian pelanggan PT Abdi Surya Perkasa melakukan syarat pembayaran secara tempo dengan lama periode pembayaran berkisar antara 2 minggu sampai 1 bulan akan tetapi sebagian lagi tidak, ada beberapa pelanggan yang melakukan pembayaran secara tunai. Hal ini dikarenakan ada kesepakatan awal yang dibuat antara kedua belah pihak yang bersangkutan mengenai pembayaran dan setiap pelanggan memiliki peraturan yang berbeda-beda sesuai dengan ketentuan yang berlaku disetiap perusahaan.

#### **Kualitas Produk**

Produk PT Abdi Surya Perkasa mempunyai daya tahan produk yang cukup lama, hal ini terjadi karena PT Abdi Surya Perkasa sangat selektif dalam memilih material, material yang dipakai oleh PT Abdi Surya Perkasa sudah memiliki sertifikat yang mana sertifikat tersebut menjamin akan kualitas material produk yang dibuat

karena dalam sertifikat tersebut terdapat rincian kadar materialnya, kadar material tersebut bisa menjadi acuan dalam proses pemilihan material pada saat pembuatan produk yang dipesan sehingga kemungkinan gagal pakainya kecil dan produk PT Abdi Surya Perkasa sudah sesuai dengan keinginan pelanggan, hal ini terbukti dengan adanya dokumen *goods received note*. Dokumen tersebut bisa didapat apabila produk tersebut sudah dicek oleh pelanggan dari mulai estetika sampai spesifikasi yang sudah di standarkan oleh pelanggan.

#### Kepuasan Pelanggan

Pelanggan PT Abdi Surya Perkasa sangat loyal, terbukti dengan adanya testimoni dan data *repeat order* dari beberapa perusahaan yang menunjukkan bahwa perusahaan tersebut telah melakukan pembelian secara berulang kali, ini menunjukkan bahwa mereka sangat puas dengan produk PT Abdi Surya Perkasa.

#### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai “Peranan Harga Dan Kualitas Produk Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Bengkel Bubut) di PT Abdi Surya Perkasa Bekasi”

yang dilakukan melalui wawancara, observasi, studi literatur, internet searching dan dokumentasi. Peneliti dapat menyimpulkan bahwa peranan harga dan kualitas produk dalam meningkatkan kepuasan pelanggan (bengkel bubut) di PT Abdi Surya Perkasa Bekasi sebagai berikut :

1. Dari 15 informan pelanggan, 14 informan mengatakan bahwa harga produk PT Abdi Surya Perkasa masih terjangkau sesuai dengan tingkat kesulitan produk yang dibuat dan 1 informan lagi mengatakan bahwa harga produk PT Abdi Surya Perkasa cenderung mahal akan tetapi perusahaan tersebut tetap melakukan pembelian ulang karena kualitas produk yang dibuat hasilnya selalu memuaskan sesuai dengan yang mereka harapkan.
2. Syarat pembayaran yang dilakukan oleh pelanggan PT Abdi Surya Perkasa adalah tunai, tempo dan kredit dan untuk lama periode pembayaran yang berlaku berkisar antara 2 minggu sampai 1 bulan.
3. Kualitas produk PT Abdi Surya Perkasa sudah bagus, didukung dengan adanya Sertifikat material bahan baku dan bahan pendukung yang sudah ber Standar

Nasional Indonesia (SNI) tentunya sudah teruji daya tahan pakai materialnya serta dengan adanya Tanda Terima Barang atau *Good Received Note* dari pelanggan,

dokumen tersebut dapat dikeluarkan oleh pelanggan apabila produk yang dipesan sudah sesuai dengan spesifikasi dan estetika.

4. PT Abdi Surya Perkasa selalu memberikan respon dengan cepat apabila terdapat keluhan dari pelanggannya tentang kualitas produk yang dibuat dengan cara segera memperbaiki atau mengganti produk yang dipesan tanpa dikenakan biaya tambahan.
5. Pelanggan PT Abdi Surya Perkasa telah melakukan pembelian secara berulang, ini membuktikan bahwa harga yang ditawarkan oleh PT Abdi Surya Perkasa masih terjangkau dan kualitas produk yang dihasilkan bagus, dan hal tersebut berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

### **Saran**

1. Perusahaan memberikan potongan harga atau memberikan kemudahan pembayaran dengan termin kepada pelanggan yang sudah 5 kali berulang melakukan pembelian.
2. Perusahaan juga harus tetap mempertahankan persepsi harga yang cenderung memberikan keuntungan bagi pelanggannya sehingga dapat lebih meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Untuk meningkatkan kualitas produk PT Abdi Surya Perkasa, alat-alat diperusahaan harus selalu di update dengan teknologi terbaru.
4. Sebaiknya PT Abdi Surya Perkasa mengoptimalkan Standar Operasional Produksi yang berlaku, sehingga kesesuaian dalam menentukan perencanaan sebuah produk yang diinginkan pelanggan memiliki kualitas dan harga optimal.
5. Perusahaan juga harus terus memantau, menjaga mutu dan kualitas produk yang dihasilkan dengan cara pengelolaan sumber daya produksi dan sumber daya manusia yang lebih efektif dan efisien, sehingga mampu menghasilkan produk yang dapat bersaing dipasaran.
6. Perusahaan melakukan after sales setelah barang jadi yaitu dengan menghubungi pelanggan untuk menanyakan kekurangan



dari produk yang telah dipakai sebagai masukan perusahaan juga bisa sebagai bentuk pelayanan kepada pelanggan demi kepuasan pelanggan.

### **Daftar Referensi**

- Anggito, Albi dan Setiawan,  
Johan. 2018.  
**Metodologi Penelitian  
Kualitatif.** Edisi  
Pertama. Sukabumi : CV  
Jejak.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane  
Keller. 2016.  
**Marketing  
Management.** Edisi  
Kelimabelas. Pearson  
Education.
- Kotler, Philip dan Gary  
Amstrong. 2012.  
**Principles Of  
Marketing Global.**  
Edisi Keempatbelas.  
New Jersey : Prentice.  
Mitra Wacana Media.
- Tjiptono, Fandy dan Diana,  
Anastasia. 2016.  
**Kepuasan Pelanggan.**  
Edisi Pertama.  
Yogyakarta : CV Andi  
Offset.