

PENGARUH *PHYSICAL EVIDENCE*, HARGA, DAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA WARUNG BAKSO KABUT BU JUHAIRIYAH JEMBER

Fajar Nugroho, Seno Sumowo, Ira Puspitadewi S.

Universitas Muhammadiyah Jember, Indonesia

Email korespondensi: fajar@gmail.com

Abstrak: Perekonomian di Indonesia sangat memprihatinkan sejak adanya pandemi Covid-19. Dampak covid juga membuat banyak masyarakat yang kehilangan pekerjaan dan beberapa perusahaan yang bangkrut kemudian gulung tikar. Persaingan yang semakin ketat ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasar. Salah satu bisnis yang berkembang cukup pesat adalah bisnis kuliner. bisnis kuliner adalah salah satu bisnis yang banyak diminati oleh masyarakat, karena selain menghasilkan pendapatan yang tinggi, makanan juga menjadi sumber kebutuhan pokok bagi setiap orang. Salah satu kuliner yang paling diminati masyarakat yaitu bakso. Penelitian ini akan meneliti objek Warung Bakso Kabut Bu Juhairiyah Jember. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *physical evidence*, harga dan produk terhadap kepuasan pelanggan pada Warung Bakso Kabut Bu Juhairiyah Jember. Jenis penelitian ini adalah penelitian kausalitas. Populasi dalam penelitian ini yaitu pelanggan/konsumen Warung Bakso Kabut Bu Juhairiyah Jember. Sampel yang digunakan sebanyak 112 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Alat analisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian membuktikan bahwa *physical evidence*, harga dan produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Warung Bakso Kabut Bu Juhairiyah Jember.

Kata kunci: *Physical evidence*, harga, produk, kepuasan pelanggan

Abstract: *The economy in Indonesia has been very concerning since the Covid-19 pandemic. The impact of covid has also made many people lose their jobs and several companies that went bankrupt then went out of business. This increasingly fierce competition requires business people to be able to maximize the performance of their companies in order to compete in the market. One of the businesses that is growing quite rapidly is the culinary business. The culinary business is one of the businesses that is in great demand by the public, because in addition to generating high income, food is also a source of basic needs for everyone. One of the culinary delights of the community is meatballs. This research will examine the object of Bu Juhairiyah Jember's Fog Meatball Warung. The purpose of this study was to determine and analyze the effect of physical evidence, price and product on customer satisfaction at Warung Bakso Kabut Bu Juhairiyah Jember. This type of research is causality research. The population in this study were the customers/consumers of Bu Juhairiyah Jember's Bakso Kabut Warung. The sample used was 112 respondents using a purposive sampling technique. The analysis tool uses multiple linear regression. The results of the study prove that physical evidence, price and product have a significant effect on customer satisfaction at Bu Juhairiyah Jember's Bakso Kabut Warung.*

Keywords: *Physical evidence, price, product, customer satisfaction*

PENDAHULUAN

Perekonomian di Indonesia sangat memprihatinkan sejak adanya pandemi Covid-19. Dampak covid juga membuat banyak masyarakat yang kehilangan pekerjaan dan beberapa perusahaan yang bangkrut kemudian gulung tikar. Persaingan yang semakin

ketat ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasar. Kunci utama perusahaan untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada konsumen melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dengan harga yang sesuai (Khaldun, M. 2016). Salah satu bisnis yang berkembang cukup pesat adalah bisnis kuliner. bisnis kuliner adalah salah satu bisnis yang banyak diminati oleh masyarakat, karena selain menghasilkan pendapatan yang tinggi, makanan juga menjadi sumber kebutuhan pokok bagi setiap orang (Widjoyo dkk, 2014). Bisnis kuliner ini pun punya banyak kategori, mulai dari makanan ringan camilan, minuman, hingga makanan pokok. Semua kategori di bisnis kuliner ini punya potensi yang sangat bagus, tergantung cara kita dalam memasarkannya (Syahwildan, 2020)

Kepuasan pelanggan merupakan tujuan yang diharapkan oleh perusahaan atau pelaku usaha. Karena dengan meningkatkan kepuasan pelanggan dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian kembali. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan diantaranya *physical evidence*, harga, dan produk. Permasalahan yang sering muncul dalam usaha adalah bagaimana menentukan harga jual yang tepat bagi konsumen. Produk merupakan sebagai apa pun yang dapat ditawarkan ke pasar untuk diperhatikan, diakuisisi, digunakan, atau konsumsi yang mungkin memuaskan keinginan atau kebutuhan.

Usaha bakso merupakan salah satu bisnis kuliner yang sangat menjanjikan, kuliner yang satu ini sangat digemari masyarakat Indonesia dari berbagai kalangan, dari yang muda, tua, kota maupun pedesaan. Bakso atau baso adalah daging yang dibentuk menyerupai bola yang pada umumnya dari campuran daging sapi giling, tepung tapioka, dan dicampur dengan bahan lain lalu dibentuk bulatan-bulatan. akan tetapi tidak hanya menggunakan daging sapi saja, ada juga bakso yang terbuat dari daging ayam, dan ikan. Semakin hari, bakso semakin banyak penggemarnya. Produknya pun semakin berkembang baik jenis maupun variasinya. Dalam penyajiannya, bakso umumnya disajikan panas-panas dengan kuah kaldu sapi bening, dicampur mie, bihun, tahu, terkadang telur lalu ditaburi bawang goreng dan seledri. Di Kabupaten Jember terdapat banyak warung bakso seperti, Bakso Bagong, Bakso Beranak, dan Bakso Kabut. Bakso Kabut Bu Juhairiyah salah satu kuliner kreatif yang wajib dicoba jika berkunjung ke Jember. Warung bakso ini berada di Jalan Rasamala Desa Kemuning Lor, Kecamatan Arjasa, Kabupaten Jember. Bakso ini dikatakan bakso kabut karna keunikannya yang terletak pada tampilan bakso yang diluarnya di selimuti oleh telur seakan-akan seperti kabut yang menyelimuti suatu daerah. Keunikan lain dapat dilihat dari aneka menu bakso yang dibuat kreatif dan unik antara lain: Bakso Judes, Bakso Rudal Lapis, Bakso Kasar Pedas (Sardes), Bakso Kabut Rudal Lapis, Bakso Iga, Bakso Kabut Jumbo, Bakso Kabut Rudal, Bakso Kabut Dan Tahu, Bakso Kabut Biasa Kecil, Bakso Telur, dan Bakso Biasa Berisi Daging

Berbagai macam kritik dan saran yang didapatkan dari hasil pra penelitian dapat dijadikan acuan bagi pemilik untuk menilai kepuasan pelanggan terhadap *physical evidence*, harga, dan produk pada Warung Bakso Kabut Bu Juhairiyah. Dengan adanya permasalahan yang ada terkait *physical evidence* yang belum sesuai berdasarkan saran dari pelanggan diharapkan adanya perbaikan untuk memberikan rasa puas dan nyaman terhadap pelanggan. Permasalahan yang terjadi yaitu bukti fisik (*physical evidence*) Bakso Kabut seperti kurangnya fasilitas pada tampilan luar (*exterior appearance*) yang dapat dilihat dari papan nama petunjuk jalan yang susah ditemukan, serta pada tampilan dalam (*interior appearance*) kurangnya kesiapan karyawan dalam kebersihan pada

meja konsumen, dan kurangnya fasilitas kipas angin. Selain *physical evidence*, harga dan produk juga menjadi faktor utama dalam memberikan rasa puas pada setiap pelanggan Warung Bakso Kabut. Harga yang diberikan pun relatif mahal dibanding dengan warung bakso lainnya seperti Bakso Mas Doel, Bakso Pak Har, dan Bakso Bogang yakni sekitar Rp. 10.000 per porsi dengan harga tersebut konsumen merasa puas karena yang mereka dapatkan dalam sepori bakso diantaranya: bakso kecil, bakso sedang, tahu, gorengan, dan siomay. Beda halnya dengan Bakso Kabut yang mematok harga Rp. 10.000 yang hanya mendapatkan satu bakso besar beserta mie hun, terkadang juga diberikan tahu atau pangsit sebagai tambahan. Berdasarkan observasi dengan konsumen di Warung Bakso Kabut beberapa konsumen merasa bahwa harga yang ditetapkan untuk sepori Bakso Kabut relatif mahal karena tidak sesuai dengan yang konsumen dapatkan. Saran terkait permasalahan harga yakni jika ingin tetap mematok harga Rp. 10.000 untuk setiap porsi lebih baik untuk menambahkan isian seperti pentol biasa yang seimbang dengan harga bakso Rp. 10.000 atau pihak pemilik usaha untuk menurunkan harga. Permasalahan lain juga terjadi pada produk yang terjadi di Bakso Kabut antara lain yakni, minuman yang disediakan dalam daftar menu seringkali tidak tersedia dan terkadang rasa minumannya juga kurang manis. Saran terkait permasalahan produk yakni menyediakan stok yang lebih banyak untuk produk yang paling laris dan memberikan opsi lain terkait menu minuman.

Pada penelitian yang dilakukan Fadhil Harrel Wijyantho (2021) menyatakan bahwa produk dan *physical evidence* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Indah Ismaya (2021) menyatakan bahwa bukti fisik berpengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan konsumen. Syerla Sylvia dkk (2021) menyatakan bahwa *physical evidence* berpengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan konsumen. Azwar Tryadi, Muhajirin (2021) menyatakan bahwa *physical evidence* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kristina Ayu (2017) menyatakan bahwa *physical evidence* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Ayu Novianti (2017) menyatakan bahwa *physical evidence* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Susanto Doni Putra dkk (2017) menyatakan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Purnomo Edwin Setyo (2017) menyatakan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Brigitte Tombeng dkk (2019) menyatakan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.. Yuni Diah Saraswati (2021) menyatakan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini membuat peneliti tertarik untuk meneliti pengaruh *physical evidence*, harga, dan produk terhadap kepuasan pelanggan pada Warung Bakso Kabut Bu Juhairiyah Jember.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yaitu suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu situasi kondisi, suatu sistem pemikiran. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan diskriptif dengan menggunakan metode survei ke pelanggan Warung Bakso Kabut Bu Juhairiyah. Metode survei dilakukan untuk memperoleh fakta yang ada serta mencari keterangan secara aktual. Dalam survei, informasi ini dikumpulkan dari jawaban responden yang dijadikan obyek penelitian dengan menggunakan kuesioner yang akan diberikan.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan yang berkunjung dan melakukan pembelian ulang pada Warung Bakso Kabut Bu Juhairiyah Jember.

Populasi dalam penelitian ini merupakan populasi tak terbatas, karena tidak dapat diketahui secara pasti ukuran populasi sebenarnya dari pelanggan yang datang melakukan pembelian di Warung Bakso Kabut Bu Juhairiyah Jember, karena jumlah populasi yang sangat banyak maka dari itu penelitian ini menggunakan sampel. Sampel yang digunakan sebanyak 112 responden dengan menggunakan *purposive sampling*. jenis data dalam penelitian ini terdapat data primer dan data sekunder.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	R tabel 5% (112)	R Hitung	Signifikasi	Keterangan
<i>Physical Evidence (X1)</i>				
X1.1	0,184	0,818	0,000	Valid
X1.2	0,184	0,804	0,000	Valid
X1.3	0,184	0,802	0,000	Valid
X1.4	0,184	0,843	0,000	Valid
X1.5	0,184	0,729	0,000	Valid
Harga (X2)				
X2.1	0,184	0,865	0,000	Valid
X2.2	0,184	0,844	0,000	Valid
X2.3	0,184	0,878	0,000	Valid
Produk (X3)				
X3.1	0,184	0,839	0,000	Valid
X3.2	0,184	0,851	0,000	Valid
X3.3	0,184	0,816	0,000	Valid
X3.4	0,184	0,820	0,000	Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)				
Y1.1	0,184	0,846	0,000	Valid
Y1.2	0,184	0,809	0,000	Valid
Y1.3	0,184	0,860	0,000	Valid
Y1.4	0,184	0,749	0,000	Valid

Pada tabel 1 menunjukkan bahwa seluruh variabel adalah valid, karena nilai dari r hitung lebih besar dari r tabel yaitu 0,184 dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka instrumen dalam penelitian ini dinyatakan valid.

Tabel 2. Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Reabilitas	Keterangan
<i>Physical Evidence (X1)</i>	0,60	0,806	Reabilitas diterima
Harga (X2)	0,60	0,851	Reabilitas diterima
Produk (X3)	0,60	0,824	Reabilitas diterima
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,60	0,820	Reabilitas diterima

Pada tabel 2 diatas menunjukkan bahwa dari hasil SPSS semua variabel hasil dari uji reabilitas menunjukkan jumlah nilai lebih dari 0,60 maka dikatakan reliabel atau konsisten. Hal ini sesuai dengan pernyataan penelitian terdahulu, jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 maka kuesioner atau angket dinyatakan reliabel atau konsisten.

Tabel 3. Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.399	0.627		3.824	0.000		

<i>Physical Evidence</i>	0.200	0.068	0.405	4.508	0.000	0.208	4.802
Harga	0.327	0.098	0.297	3.322	0.001	0.211	4.749
Produk	0.234	0.084	0.248	2.790	0.006	0.212	4.715

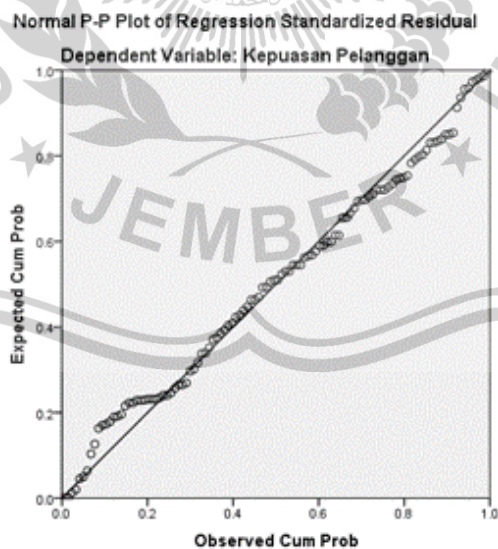
Berdasarkan tabel 3 diatas menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 2,399 + 0,200X_1 + 0,327X_2 + 0,234X_3 + e$$

Persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

a = Kostanta Sebesar 2,399 menyatakan bahwa variabel *physical evidence*, harga dan produk dinilai konstan, maka kepuasan pelanggan pada Warung Bakso Kabut Bu Juhairiyah Jember akan berpengaruh positif sebesar 2,399. Variabel *physical evidence* (X1) memiliki arah koefisien negatif terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai 0,200. Artinya setiap penambahan variabel *physical evidence* sebesar -1, maka *physical evidence* akan mengalami penurunan sebesar 0,200. Hal ini menunjukkan bahwa dengan meningkatkan *physical evidence* yang baik pada Warung Bakso Kabut Bu Juhairiyah Jember akan meningkatkan kepuasan pelanggan pada Warung Bakso Kabut Bu Juhairiyah Jember.

Variabel harga (X2) memiliki arah koefisien positif terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai 0,327. Artinya setiap penambahan variabel harga sebesar 1, maka harga akan mengalami peningkatan sebesar 0,327. Hal ini menunjukkan bahwa dengan meningkatkan penentuan harga produk pada Warung Bakso Kabut Bu Juhairiyah Jember maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan pada Warung Bakso Kabut Bu Juhairiyah Jember. Variabel produk (X3) memiliki arah koefisien positif terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai 0,234. Artinya setiap penambahan variabel produk sebesar 1, maka produk akan mengalami peningkatan sebesar 0,234. Hal ini menunjukkan bahwa dengan meningkatkan produk pada Warung Bakso Kabut Bu Juhairiyah Jember maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan.



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas.

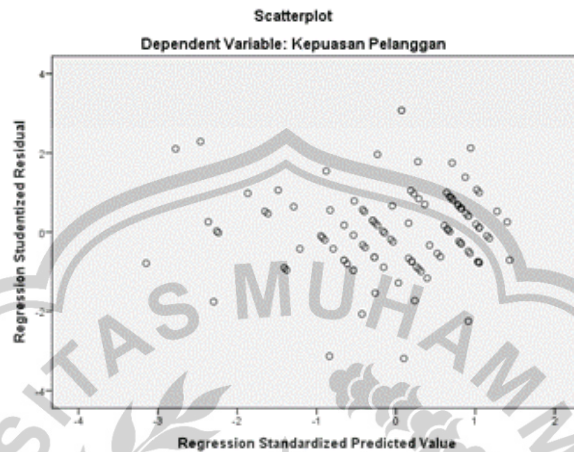
Dari gambar 1 dapat dijabarkan bahwa *Standardized Residual dependent* variabel Y. Pada garis tersebut menunjukkan bahwa titik-titik mengikuti garis diagonal maka pada gambar grafik tersebut dapat dikatakan data berdistribusi normal.

Tabel 4. Hasil Multikolonieritas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
----------	-----------	-----	------------

Physical Evidence (X1)	0.208	4.802	Tidak Ada Multikolonieritas
Harga (X2)	0.211	4.749	Tidak Ada Multikolonieritas
Produk (X3)	0.212	4.715	Tidak Ada Multikolonieritas

Berdasarkan tabel 4 diatas dapat dilihat bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai *tolerance* lebih dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10. Sedangkan menurut Ghozali (2013) nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai *tolerance* kurang dari 10 atau sama dengan nilai VIF lebih dari 0,1. Kesimpulannya adalah bahwa tidak terjadi multikolonieritas.



Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas.

Berdasarkan gambar 2 dapat dilihat bahwa titik-titik berada diatas dan dibawah angka 0 sumbu Y secara acak. Dapat disimpulkan bahwa pada model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas. Hal ini sesuai dengan pernyataan menurut Ghozali (2013) apabila tidak terdapat pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 5. Hasil Uji t

Variabel	t hitung	Signifikasi
Physical Evidence (X1)	4.508	0.062
Harga (X2)	3.322	0.001
Produk (X3)	2.790	0.006

Berdasarkan tabel 5 diatas hasil uji t dapat dijelaskan sebagai Berikut:

- H1. Apakah *physical evidence* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Warung Bakso Kabut Bu Juhairiyah Jember. Dari hasil uji t menunjukkan bahwa t hitung sebesar 4.508 dari variabel *physical evidence* memiliki nilai signifikansi sebesar $0,062 < 0,05$ ($= 5\%$) maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Sehingga dapat diartikan bahwa variabel *physical evidence* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Warung Bakso Kabut Bu Juhairiyah Jember.
- H2. Apakah harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Warung Bakso Kabut Bu Juhairiyah Jember. Dari hasil uji t menunjukkan bahwa t hitung sebesar 3.322 dari variabel harga memiliki nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$ ($= 5\%$) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sehingga dapat diartikan bahwa variabel harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Warung Bakso Kabut Bu Juhairiyah Jember.
- H3. Apakah produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Warung Bakso Kabut Bu Juhairiyah Jember. Dari hasil uji t menunjukkan bahwa t hitung

sebesar 2.790 dari variabel produk memiliki nilai signifikansi sebesar $0,006 < 0,05$ ($= 5\%$) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sehingga dapat diartikan bahwa variabel produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Warung Bakso Kabut Bu Juhairiyah Jember.

Tabel 6. Hasil Koefisien Determinasi Berganda R^2

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0.905 ^a	0.818	0.813	1.14071	1.460

Berdasarkan hasil analisis yang bisa dilihat pada tabel 6 diperoleh hasil koefisien determinasi berganda (R^2) sebesar 0,813, hal ini berarti 81,3% perubahan kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel *physical evidence*, harga dan produk sedangkan sisanya sebesar 18,7% disebabkan oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam persamaan regresi yang dibuat.

Hipotesis pertama yang telah dipaparkan bahwa *physical evidence* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Warung Bakso Kabut Bu Juhairiyah Jember, dibuktikan pada hasil uji t menunjukkan bahwa t hitung sebesar 4.508 dari variabel *physical evidence* memiliki nilai signifikansi sebesar $0,062 < 0,05$ ($= 5\%$) maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. *Physical evidence* yang terjadi di Warung Bakso Kabut Bu Juhairiyah Jember yaitu pertama papan nama petunjuk jalan yang susah ditemukan, kedua kurangnya kesigapan karyawan dalam kebersihan pada meja makan pelanggan sehingga pelanggan merasa kurang nyaman, dan ketiga kurangnya fasilitas kipas angin baik untuk konsumen ataupun pelanggan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh penelitian (Kristina Ayu Wulandari, 2017) bahwa *physical evidence* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini searah dengan penelitian yang dilakukan oleh (Suri Amilia dan Ayu Novianti, 2017) *physical evidence* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. *Physical evidence*/bukti fisik merupakan suatu bentuk fisik yang diciptakan oleh penyedia jasa untuk konsumen berinteraksi serta dilengkapi fasilitas pendukung sebagai tambahan dan membuat konsumen merasa nyaman dan puas. *Physical evidence* dapat mempengaruhi pilihan pelanggan, ekspektasi pelanggan, kepuasan pelanggan, dan perilaku lainnya. Untuk meningkatkan lingkungan fisik, pemilik usaha harus berinvestasi secara substansial pada desain interior; dekorasi, kebersihan lantai, dan aksesoris lainnya, karena indikator tersebut merupakan investasi paling penting untuk menarik pelanggan.

Hipotesis kedua yang telah dipaparkan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Warung Bakso Kabut Bu Juhairiyah Jember, dibuktikan pada hasil uji t menunjukkan bahwa t hitung sebesar 3.322 dari variabel harga memiliki nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$ ($= 5\%$) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Harga yang diterapkan oleh Warung Bakso Kabut Bu Juhairiyah Jember yaitu pertama keterjangkauan harga setiap produk sehingga dapat dijangkau oleh semua kalangan masyarakat, kedua kesesuaian harga dan kualitas produk artinya produk yang ditawarkan menyesuaikan dengan harga yang akan ditetapkan, dan ketiga kesesuaian harga dan manfaat. Hal ini dapat disimpulkan bahwa harga yang diterapkan Warung Bakso Kabut Bu Juhairiyah Jember mampu meningkatkan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Widoretno (2014) yang menyimpulkan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan semakin tinggi faktor variabel tersebut maka kepuasan pelanggan akan semakin tinggi pula, penelitian tersebut searah dengan penelitian yang dilakukan oleh Saraswati (2021) menyatakan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Harga menjadi faktor utama yang dapat mempengaruhi pilihan seorang pembeli, harga cukup berperan dalam menentukan pembelian konsumen, untuk itu sebelum menetapkan suatu harga, sebaiknya perusahaan melihat beberapa referensi harga suatu produk yang dinilai cukup tinggi dalam penjualan.

Hipotesis ketiga yang telah dipaparkan bahwa produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Warung Bakso Kabut Bu Juhairiyah Jember, dibuktikan pada hasil uji t menunjukkan bahwa t hitung sebesar 2.790 dari variabel produk memiliki nilai signifikansi sebesar $0,006 < 0,05 (= 5\%)$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Produk yang diterapkan oleh Warung Bakso Kabut Bu Juhairiyah Jember yaitu pertama penampilan produk bakso yang lengkap dari bumbu hingga sayurbakso, kedua selera bakso yang sesuai dengan masyarakat umum, ketiga rasa bakso yang nikmat karena menggunakan bahan yang baik dan berkualitas, dan keempat tekstur bakso yang lengkap dari bakso halus dan bakso kasarnya. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Prabowo (2015) dan penelitian Widoretno (2014) penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel produk dengan kepuasan pelanggan, penelitian tersebut searah dengan penelitian Putra et.al (2017) yang menyatakan bahwa produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Produk adalah segala sesuatu yang memenuhi kebutuhan atau keinginan melalui penggunaan, konsumsi, dan akuisisi, produk adalah segala sesuatu baik berwujud barang atau jasa yang digunakan untuk memuaskan konsumen, dimana setiap barang atau jasa tersebut memiliki manfaat yang berbeda. Pembeli dalam membeli setiap barang tidak hanya membeli sekumpulan atribut fisiknya tetapi lebih dari itu. Pembeli bersedia membayar sesuatu yang diharapkan agar dapat memuaskan keinginan dan kebutuhannya.

KESIMPULAN

Dari data yang didapat dan dianalisis yang telah dilakukan dalam penelitian ini maka yang dapat disimpulkan oleh peneliti adalah *Physical evidence* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Warung Bakso Kabut Bu Juhairiyah Jember. Hasil temuan ini berarti semakin baik Warung Bakso Kabut Bu Juhairiyah Jember harus lebih meningkatkan *physical evidence*, agar mampu memberi efek atau meningkatkan kepuasan pelanggan pada produk bakso di Warung Bakso Kabut Bu Juhairiyah Jember. Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Warung Bakso Kabut Bu Juhairiyah Jember. Hasil temuan ini berarti semakin baik warung Bakso Kabut Bu Juhairiyah Jember dalam menetapkan harga pada setiap produk, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan di saat membeli produk bakso di Warung Bakso Kabut Bu Juhairiyah Jember. Produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Warung Bakso Kabut Bu Juhairiyah Jember. Hasil temuan ini berarti semakin baik warung Bakso Kabut Bu Juhairiyah Jember dalam membuat produk yang baik dan berkualitas, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan di saat membeli produk bakso di Warung Bakso Kabut Bu Juhairiyah Jember.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, Nana Herdiana. (2015). *Manajemen Strategi Pemasaran*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Algifari. (2016). *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*. Yogyakarta: BPFE.
- Andi. (2015). *Strategi Pemasaran*, Edisi 4. Yogyakarta: Andi Offset.
- Aristo, S.F. (2016). Pengaruh Produk, Harga, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Woless Chips. *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, 1(4), 441-447.
- Arikunto, S. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Bennion, M. & Scheule, B. (2004). *Introductory Foods* (12th ed.). USA: Pearson Prentice Hall.
- Ferdinand. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Edisi 7. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harini. (2008). *Penetapan Harga, Pengantar Ekonomi Makro*. Jakarta: Erlangga.
- Hurriyati, Ratih. (2015). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Cetakan Keempat. Bandung: Alfabeta.
- Irawan, H.D. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kaura, dkk. (2015). Service Quality, Service Convenience, Price And Fairness, Customer Loyalty, And The Mediating Role Of Customer Satisfaction. *International Journal of Bank Marketing*, 33(4). 404-422.
- Khaldun, M. Ibnu. dan Apriatni Endang Prihatini. (2016). *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan Dan Harga Pada PT. Sindoro Satriamas Semarang*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Prabowo, H., & Yulianeu, Y. (2017). Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Pelanggan Dengan Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Rumah Fotografi Kudus). *Journal of Management*. 3(3).
- Sentot, I.W. (2010). *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Ghara Ilmu.
- Suwarman, U. (2015). *Perilaku Konsumen Teori Penerapannya dalam Pemasaran*. Edisi Kedua. Cetakan Ketiga. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Syahwildan, M. (2020). Pengembangan Kualitas Manajemen UKM Dodol Dalam Upaya Peningkatan Kuliner Tradisional Khas Kabupaten Bekasi. *Jurnal Abdimas Kartika Wijayakusuma*, 1(1).
- Widoretno. (2014). Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Ritel terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Berbelanja di Giant Hypermart Kota Pekanbaru. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, 6(2), 99-109.
- Widjoyo, dkk. (2014). Pengaruh Kualitas layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol.2 No.1, 1-9.