



# Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat

## Eka Prasetya



## Solusi Masalah dalam Mengatasi Kepuasan Konsumen yang Menurun Pada PT. Multi Mas Chemindo

\* **Tina Muhardika Handayani<sup>1</sup>, Limarvin Rizky<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Universitas Battuta, Indonesia

<sup>2</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eka Prasetya, Indonesia

### Keywords:

Harga;  
Kualitas  
Pelayanan;  
Kepuasan  
Konsumen

**Abstract.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Multi Mas Chemindo, mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Multi Mas Chemindo, mengetahui pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Multi Mas Chemindo. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan pada PT. Multi Mas Chemindo sebanyak 145 responden dan sampel pada penelitian ini sebanyak 106 Responden yang dihitung menggunakan rumus Slovin. Hasil penelitian menunjukkan Harga dan Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen PT. Multi Mas Chemindo. Hasil penelitian menunjukkan Harga dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen konsumen PT. Multi Mas Chemindo. Hasil penelitian ini didukung oleh nilai R square ( $R^2$ ) yang artinya bahwa Harga dan Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang berasal dari luar model penelitian ini seperti pelayanan, distribusi, lokasi, promosi, kepuasan dan berbagai variabel lainnya.

Corresponding author\*

Email: [Limarvin\\_Rizky@gmail.com](mailto:Limarvin_Rizky@gmail.com)

### 1. PENDAHULUAN

Secara Geografis, letak indonesia sangat strategis yang membuat lahan-lahan di Indonesia sangat cocok untuk bercocok tanam. Itulah sebabnya negara Indonesia disebut sebagai negara agraris. Selain letak geografis, Indonesia juga memiliki iklim tropis. Iklim ini sangat pengaruh terhadap lahan pertanian dan perkebunan di Indonesia. Keuntungan iklim tropis adalah perubahan suhu yang tidak terlalu besar, curah hujan yang cukup, dan menyebabkan tanah menjadi lebih subur. Tanah subur inilah yang sangat dibutuhkan untuk bercocok tanam, seperti pertanian dan perkebunan.



# Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat

## Eka Prasetya



Namun, pada faktanya, meskipun Indonesia sudah memiliki semua keunggulan tersebut, Keadaan tanah di Indonesia tidak semuanya sama di setiap wilayahnya. Perbedaannya, ada wilayah yang memiliki unsur hara yang berlebih, ada yang cukup, dan ada juga yang kekurangan unsur hara. Untuk mengatasi kekurangan unsur hara tersebut, maka digunakanlah pupuk. Pupuk adalah material yang ditambahkan pada media tanam atau tanaman untuk mencukupi kebutuhan hara yang diperlukan tanaman sehingga mampu berproduksi dengan baik. Berdasarkan unsur hara, pupuk dibedakan atas pupuk tunggal dan pupuk majemuk. Pupuk tunggal mengandung hanya satu unsur saja, sedangkan pupuk majemuk mengandung lebih dari satu unsur hara.

PT. Multi Mas Chemindo adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang importir pupuk. Beberapa produk yang dijual oleh perusahaan, yaitu ammonium phosphate, ammonium sulphate, diammonium phosphate, rock phosphate, kalium klorida, doubel super phosphate, triple super phosphate, magnesium sulphate, zinc sulphate, and copper sulphate. Dalam hal ini kita perlu mengetahui bahwa suatu keinginan itu harus diciptakan atau didorong sebelum memenuhi motif. Terciptanya suatu motif dapat berbeda dari diri orang itu sendiri atau berada pada lingkungannya. PT. Multi Mas Chemindo selalu memberikan informasi bagi pelanggan yang ingin mengetahui tentang produk sesuai dengan kebutuhan pelanggan tersebut. Perusahaan menginginkan setiap produk yang diperjualkan dapat memenuhi kepuasan pelanggan baik dari cara penggunaan produk sampai menghasilkan manfaat bagi pelanggan yang menggunakannya. Perusahaan mengimpor langsung semua produk yang ditawarkan kepada konsumen dan mendistribusikannya kepada para konsumen. penjualan pupuk pada PT. Multi Mas Chemindo dapat dilihat bahwa terdapat penjualan yang semakin menurun, dimana pencapaian tertinggi terjadi pada tahun 2016 dengan tingkat pencapaian penjualan sebesar 46.727.685.440 dan penjualan terendah terjadi pada tahun 2020 dengan tingkat pencapaian penjualan 38.898.418.400 Penjualan perusahaan yang menurun disebabkan karena kepuasan konsumen yang menurun pula.

Harga merupakan salah satu faktor penting dalam kepuasan konsumen, untuk dapat mengetahui harga yang cocok untuk konsumen, perusahaan harus dapat menentukan harga yang dapat diterima oleh konsumen, sehingga transaksi dapat berjalan dengan lancar. harga yang diberikan perusahaan memiliki selisih dengan kompetitor sebesar 25-200 rupiah untuk per kilogramnya. Harga yang ditawarkan oleh perusahaan tergolong lebih tinggi di bandingkan



# Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat

## Eka Prasetya



dengan perusahaan lain sehingga membuat konsumen lebih tertarik untuk melakukan pembelian pupuk dari perusahaan lain. Hal ini juga secara tidak langsung menurunkan kepuasan dari konsumen yang disebabkan karena harga yang terlalu tinggi.

Faktor lainnya yang menentukan kepuasan konsumen adalah Kualitas Pelayanan. Suatu perusahaan yang dapat mampu memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen akan membuat citra positif bagi perusahaan. Kualitas Pelayanan yang baik juga dapat membuat konsumen untuk kembali membeli produk. Memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen, bisa menjadi tolak ukur keberhasilan suatu perusahaan. Kualitas pelayanan juga bisa terdiri dari pelayanan kecepatan dalam merespon suatu masalah, bisa juga pelayanan dalam menawarkan produk. Keluhan pada PT. Multi Mas Chemindo dapat dilihat bahwa terdapatnya data keluhan dari pelanggan. Hal ini terjadi dikarenakan kurangnya pengetahuan dari karyawan terhadap produk yang ditawarkan kepada pelanggan, tidak ramahnya karyawan dari perusahaan dan juga pemberian harga yang lebih mahal dari perusahaan sehingga membuat pelanggan menjadi kurang puas terhadap PT. Multi Mas Chemindo.

### 2. METODE

Untuk mendapatkan data yang relevan dalam penelitian maka dilakukan dengan cara wawancara yang dibantu dengan instrumen penelitian yaitu kuesioner yang diberikan kepada responden, pengamatan langsung, serta studi kepustakaan. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner dilakukan dengan mengajukan pertanyaan kepada pihak yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Untuk menilai tanggapan responden maka penulis menggunakan skala Likert.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi responden merupakan deskripsi tentang unit analisis atau observasi yang diteliti yang mencakup karakteristik atau profil responden yang diperoleh dari hasil pengolahan data dari kuesioner, misalnya jenis kelamin dominan adalah laki-laki dan usia dominan adalah berumur 31 tahun sampai 40 tahun. Hasil perhitungan Harga memiliki nilai hitung  $>$  ttabel dan nilai signifikan  $<$  dari 0,05 maka kriterianya adalah Ha diterima sehingga harga secara parsial tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Multi Mas Chemindo.



# Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat

## Eka Prasetya



Hasil Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Napitupulu (2019), Rondonuwu (2013), Handoko, Latoki, dkk (2018) yang menyatakan bahwa secara parsial harga berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Hasil perhitungan Kualitas Pelayanan memiliki nilai thitung > ttabel dan nilai signifikan < dari 0,05 maka kriterianya adalah H1 diterima sehingga Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Multi Mas Chemindo.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian dari yang dilakukan oleh Rondonuwu (2013), Latoki, dkk (2018) dan Tuju & Loindong(2018) yang menyatakan bahwa secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Hasil perhitungan diketahui bahwa koefisien determinasi R Square yang digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen terhadap PT. Multi Mas Chemindo dipengaruhi oleh variabel harga dan kualitas pelayanan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Latoki, dkk (2018) dan Rondonuwu (2013) yang menyatakan bahwa secara simultan harga dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil perhitungan secara simultan variabel harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen memiliki nilai Fhitung > Ftabel dan nilai signifikan < 0,05 maka kriterianya adalah H1 diterima sehingga dapat dinyatakan bahwa harga dan kualitas pelayanan secara serempak berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Multi Mas Chemindo.

### 4. KESIMPULAN

Hasil penelitian jika Kepuasan Konsumen yang diteliti konstan, maka Kepuasan Konsumen pada PT. Multi Mas Chemindo adalah sebesar konstanta. Jika setiap penambahan satu-satuan variabel Harga (X1) akan menyebabkan Kepuasan Konsumen pada PT. Multi Mas Chemindo berkurang sebesar b1 satu-satuan dengan kondisi faktor variabel Kualitas Pelayanan (X2) dianggap konstan. Jika setiap penambahan satu-satuan variabel Kualitas Pelayanan (X2) akan menyebabkan



# Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat

## Eka Prasetya



Kepuasan Konsumen pada PT. Multi Mas Chemindo bertambah sebesar b2 satu-satuan dengan kondisi faktor variabel Harga (X1) dianggap konstan.

Hasil pengujian hipotesis tidak terdapat pengaruh signifikan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Multi Mas Chemindo. Hasil pengujian hipotesis terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Multi Mas Chemindo. Hasil pengujian hipotesis secara simultan terdapat pengaruh dan signifikan Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Multi Mas Chemindo. Untuk koefisien determinasi menjelaskan keterkaitan Kepuasan Konsumen pada PT. Multi Mas Chemindo.

### DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2018). Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa (Pertama). Alfabeta.
- Arianty, Nel, D. A. dan H. J. (2015). Manajemen Pemasaran (Pertama). Perdana Publishing.
- Assauri, S. (2015). Manajemen Pemasaran (Kedua). Rajagrafindo Persada.
- Firmansyah, M. A. (2018). Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran) (Pertama). Grup Penerbit CV Budi Utama.
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM dan SPSS 21. In Aplikasi Analisis Multivariate dengan Pogram iIBM SPSS 21. <https://doi.org/10.1126/science.1158668>
- Hasan, A. (2013). Marketing dan Kasus - Kasus Pilihan. In Yogyakarta. CAPS (Center For Academic Publishing Service). <https://doi.org/10.1007/978-1-4471-4315-4>
- Arief, & Kurniawan, R. (2018). Dasar-Dasar Marketing (Pertama). QUARDRANT.
- Nuralam, inggang P. (2017). Etika Pemasaran dan Kepuasan Konsumen Dalam Pemasaran Perbankan Syariah (Pertama). UB Press.
- Pramularso, E. Y. (2019). Pengaruh Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Setiajaya Mobilindo. 19(2), 219–224.
- Priansa, D. J. (2017). Komunikasi Pemasaran Terpadu (Pertama). CV Pustaka Setia.
- Rondonuwu, P. D., Produk, K., Produk, K., Dan, H., Layanan, K., Terhadap, P., Wahana, P. T., Manado, W., Ekonomi, F., & Manajemen, J. (n.d.). Nissan March. 1(4), 718–728.



# Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat

## Eka Prasetya



Sudarso, A. (2016). Manajemen Pemasaran Perhotelan (Dilengkapi Dengan Hasil Riset Pada Hotel Berbintang di Sumatera Utara) (Pertama). Grup Penerbit CV Budi Utama.

Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitaif, Kualitatif, dan R&D. Bandung CV alfabet. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitaif, Kualitatif, Dan R&D.

Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, Penelitian. CV Andi Offset.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). Manajemen Kualitas Jasa. Yogyakarta. ANDI. <https://doi.org/10.12691/jbms-4-4-1>