

# Pengaruh Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pedagang Pada Komplek Bulian Bisnis Center (BBC) Muara Bulian

Dini Haryati

Institut Agama Islam Nusantara Batang Hari - [diniharyati14@gmail.com](mailto:diniharyati14@gmail.com)

**Abstrak**— Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pedagang pada komplek Bulian Bisnis Center (BBC) Muara Bulian, pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pedagang pada komplek Bulian Bisnis Center (BBC) Muara Bulian, serta pengaruh harga dan fasilitas terhadap kepuasan pedagang pada komplek Bulian Bisnis Center (BBC) Muara Bulian. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan jenis pendekatan survey, sampel penelitian adalah seluruh pedagang di Komplek BBC Muara Bulian yang berjumlah 41 orang pedagang, menggunakan teknik pengumpulan data observasi, dokumentasi, dan angket. Sementara teknik analisa data meliputi analisis deskriptif, analisis regresi, serta uji prasyarat analisis.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan, jika terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel harga dan fasilitas terhadap kepuasan pedagang pada komplek BBC Muara Bulian. Hal ini dibuktikan dengan, hasil uji t variabel harga ( $X_1$ ) yang menunjukkan menunjukkan nilai thitung adalah  $2,256 > t_{tabel} 1,685$  dan nilai signifikansi  $0,017 (\text{sig} < 0,05)$ . Hasil uji t variabel fasilitas ( $X_2$ ) menunjukkan nilai thitung adalah  $3,481 > t_{tabel} 1,685$  dan nilai signifikansi  $0,001 (\text{sig} < 0,05)$ . Hasil uji F atau uji simultan (uji serempak) variabel harga dan fasilitas terhadap kepuasan pedagang adalah nilai Fhitung  $20,791 > F_{tabel} 3,24$  dengan nilai signifikansi  $0,000 (\text{sig} < 0,05)$  menunjukkan bahwa harga dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pedagang. Besarnya pengaruh harga dan fasilitas terhadap kepuasaan pedagang di Komplek BBC Muara Bulian adalah sebesar 49,7%.

**Kata Kunci:** Harga, Fasilitas, Kepuasan, Pedagang

## 1. PENDAHULUAN

Sistem ekonomi syariah atau system ekonomi Islam, sebagai suatu sistem yang merujuk pada syariat, yaitu petunjuk wahyu, diyakini para penganutnya sebagai suatu sistem yang memiliki kekuatan dan kemampuan mensejahterakan para pengamalnya, baik muslim maupun non muslim. Globalisasi ekonomi telah menciptakan lingkungan bisnis yang sangat berbeda dengan lingkungan bisnis yang kita kenal sebelumnya. Akibat globalisasi ekonomi, tercipta situasi dimana costumer

menuntut perusahaan untuk menentukan produk dan jasa yang mereka butuhkan dan harus dipenuhi serta dilayani dengan baik oleh produsen (*costumer take charge*).

Pemerintah Daerah Kabupaten Batang Hari selaku pemilik komplek BBC Muara Bulian melalui Disperdagkop dan UKM selaku pihak pengelolah harus dapat memberikan kepuasan kepada pedagang pada Komplek BBC selaku konsumen dan memberikan citra yang baik di mata pedagang dengan member perhatian dan menunjukkan keberpihakan kepada pedagang melalui penetapan harga sewa ruko dan pembenahan fasilitasdi Komplek BBC Muara Bulian.

Tingkat hunian atau jumlah pedagang yang menyewa ruko di Komplek BBC Muara Bulian harus menjadi fokus pihak pengelola kawasan, namun tanpa adanya perubahan, baik dalam menetapkan harga sewa ruko dan kemudahan pengurusan administrasi, pembenahan pada fasilitas penunjang di dalam dan di luar ruko, serta kualitas pelayanan pihak pengelola kawasan terhadap keluhan pedagang, maka hal tersebut akan sulit diwujudkan.

Dalam rangka memberikan masukan tentang persepsi kepuasanpedagang terhadap variabel harga dan fasilitas, perlu dilakukan penelitian yang diharapkan dapat digunakan sebagai tolok ukur guna menilai keberadaan variabel-variabel tersebut yang dapat dijadikanpertimbangan oleh pemerintah daerah dalam mengambil kebijakan.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan, penulis tertarik untuk melakukan kajian lebih dalam dengan melakukan penelitian yang akan dituangkan dalam karya ilmiah yang berjudul "**Pengaruh Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pedagang pada Komplek Bulian Bisnis Centre (BBC) Muara Bulian**".

Konsumen merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa. Oleh karena itu, konsumen memegang

peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan perusahaan.

Dengan adanya nilai tambah dari suatu produk, maka konsumen menjad ilebih puas dan kemungkinan untuk menjadi konsumen suatu produk tersebut dalam waktu lama akan sangat besar. Kepuasan konsumen dapat dipengaruhi oleh berbagai macam faktor, antara lain harga, kualitas produk, pelayanan, aktivitas penjualan, dan nilai-nilai perusahaan.

Harga menurut buku Ensiklopedia Umum adalah harga dalam ekonomi perusahaan terutama dimaksud biaya produksi yaitu, "Segalapengorbanan (dilakukan dengan mata uang) yang dikerahkan untuk menyiapkan suatu jenis barang.

Menurut Philip Kotler penetapan harga adalah keputusan mengenaiharga-harga yang akan diikuti oleh suatu jangka waktu tertentu (mengenai perkembangan pasar). Menurut Yusuf Qardhawi menyatakan bahwa jika penentuan harga dilakukan dengan memaksa penjual menerima hargayang tidak mereka ridhai, maka tindakan ini tidak dibenarkan oleh agama. Fasilitas merupakan suatu faktor yang sangat penting dan sangat menunjang dalam suatu perusahaan memasarkan produk jasa kepada konsumen pengguna jasa. Adapun definisi fasilitas adalahsegala hal yang dapat memudahkan perkara. Sedangkan menurut Phillip Kotler, mendefinisikan bahwa fasilitas adalahsegala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan jenis pendekatan survey. Penelitian survey yaitu suatu penelitian yang dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap suatu gejala atau pengumpulan informasi dari populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah dari

sampel sebagai mewakili data populasi tersebut, karena penelitian ini disajikan dengan angka-angka. Dalam proposal penelitian ini sebagai populasinya adalah seluruh pedagang atau pelaku usaha yang menyewa ruko di Komplek Bulian Bisnis Center (BBC) Muara Bulian Kabupaten Batang Hari yang berjumlah 41 pedagang. peneliti berpedoman kepada Gay dalam Mukhtar bahwa yang akan disajikan sebagai sampel penelitian adalah seluruh pedagang pada Komplek BBC Muara Bulian yang berjumlah 41 orang. Seluruh sampel penelitian (responden) mengisi 3 macam instrumen dari variabel harga, fasilitas dan kepuasan pedagang. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai cara, yaitu dapat menggunakan wawancara, angket, observasi, dan dokumentasi. Peneliti dapat menggunakan salah satu teknik, tergantung dari masalah yang diteliti. Analisis data pada penelitian kuantitatif adalah kegiatan analisis data meliputi pengolahan data dan penyajian data, melakukan perhitungan untuk mendeskripsikan data dan melakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik.

### **3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga sewa ruko yang diberlakukan oleh Disperdagkop, UKM selaku pihak pengelola Komplek BBC Muara Bulian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pedagang. Kondisi tersebut juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Firman Berutu pada tahun 2017 yang menunjukkan bahwa variable harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen, hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung  $2,350 > t$  tabel 1.987 dan tingkat signifikansi sebesar  $0,003 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian tentang pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen juga dilakukan oleh Rahma Yanti pada tahun 2021 menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji t penelitian Rahma Yanti di peroleh nilai hitung sebesar 4,098 dan ttabel 1,986, karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,098 > 1,986$ ), sedangkan untuk signifikansi  $< 0,05$  maka ( $0,000 < 0,05$ ). Makadapat fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. di Restoran Tersedianya fasilitas pendukung di Komplek BBC Muara Bulian memberikan dampak berganda terhadap keberadaan pedagang sebagai penyewa ruko di kawasan tersebut, selain menumbuhkan arus kunjungan konsumen, hal tersebut juga dapat menumbuhkan keinginan masyarakat untuk bertransaksi dengan para penyedia produk barang atau jasa yang berada di Komplek BBC Muara Bulian.

#### **4. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh harga dan fasilitas terhadap kepuasan pedagang di Komplek Bulian Bisnis Center (BBC) Muara Bulian. Dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel harga ( $X_1$ ) terhadap kepuasan pedagang di Komplek BBC Muara Bulian. Hasil uji t variabel harga ( $X_1$ ) menunjukkan nilai hitung adalah  $2,256 > t_{tabel} 1,685$  dan nilai signifikansi  $0,017$  ( $sig < 0,05$ ).
2. Terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel fasilitas ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pedagang di Komplek BBC Muara Bulian. Hasil uji t variabel fasilitas ( $X_2$ ) menunjukkan nilai hitung adalah  $3,481 > t_{tabel} 1,685$  dan nilai signifikansi  $0,001$  ( $sig < 0,05$ ).
3. Terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel harga ( $X_1$ ) dan fasilitas ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pedagang di Komplek BBC Muara Bulian. Hasil uji F atau uji simultan menunjukkan nilai F hitung adalah  $20,791 > F_{tabel} 3,24$  dan nilai signifikansi  $0,000$  ( $sig < 0,05$ ). Besarnya pengaruh harga dan fasilitas terhadap kepuasan pedagang di Komplek BBC Muara Bulian adalah sebesar  $49,7\%$

Adapun saran dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dalam hal harga, penetapan harga sewa ruko pada Komplek BBCMuara agar mempertimbangkan harga sewa ruko yang berlaku di pasaran, khususnya pada area sekitar Komplek BBC. Mekanisme pembayaran agar dapat berpihak kepada para pedagang selaku konsumen dengan memberikan tempo pembayaran bagi pedagang dengan masa sewa ruko 2 tahun keatas.
2. Dalam hal fasilitas, agar fasilitas pendukung seperti ATM, mushola, dan *help desk* Disperdagkop, UKM dapat disediakan. Selain bermanfaat bagi pedagang, juga bagi pengunjung Komplek BBC Muara Bulian.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Anonim(2013).*Al-Qur'an dan Terjemahnya*.Jakarta:Kementerian Agama RI.
- Asri Maharini,(2017) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Ditinjau dalam Perspektif Ekonomi Islam; Studi Kasus pada Penginapan Pondok Musafir Tulungagung, *Skripsi Jurusan Ekonomi Syariah IAI Negeri Tulunggagung*, Jawa Timur.,
- Buchari Alma,(2014). *Pengantar Statistik Sosial*, Bandung:Alfabeta
- Kamus Besar Bahasa Indonesia,(2013) Jakarta: Pusat Bahasa  
Departemen Pendidikan Nasional.
- Donni Juni Priansa, (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, Bandung:Alfabeta.
- Fajar Laksana, (2010). *Manajemen Pemasaran; Pendekatan Praktis*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Fandy Tjiptono, (2016). *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Andi.
- Firman Berutu, (2017). Pengaruh Lokasi dan Harga Terhadap Keputusan Pedagang Menyewa Kios (Study Kasus Perusahaan Daerah Pusat Pasar Sidikalang), Medan: *Skripsi Prodi Ekonomi Islam UIN Sumatera Utara*.
- Fitria Salahika Salma & Ririn Tri Ratnasari, (2016). Pengaruh Kualitas Jasa Perpektif Islam Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas di Surabaya, *Jestt*, Vol.2 No. 4 April 2015.
- Franklin Book Program, (2010). *Ensiklopedia Umum*, Yogyakarta: Kanisius
- Freddy Rangkuti, (2014). *Measuring Customer Satisfaction*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali Imam,(2011 ) *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*.Semarang: Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.
- Hasbiati,(2020). *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Palopo*, Skripsi Program

- Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Negeri Palopo.
- Heri Sudarsono,(2013). *Konsep Ekonomi Islam Suatu Pengantar*, Yogyakarta:Ekonisia.
- Husaini Usman, (2013).*Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Indrasari (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, Surabaya: Unitomo Press.
- Iskandar (2009). *Metodologi Penelitian Sosial*, Jakarta: Gaung Persada Press,
- Ivonne Wood,(2009). *Layanan Pelanggan: Cara Praktis, Murah, dan Inspiratif Memuaskan Pelanggan Anda*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- J Paul Peter dan Jerry C Olson (2014). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, Jakarta:Salembo Empat.
- Juhaya S. Praja (2016).*Ekonomi Syariah*, Bandung: Pustaka Setia,
- Kemedikbud,(2019) *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: BPPB,
- Kemenpan, *Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Standar Pelayanan Publik*, Jakarta: Biro Hukum.
- Kuswadi (2014).*Cara Mengukur Kepuasan Konsumen*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Marius Angipora (2012). *Dasar-Dasar Pemasaran*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Muhammad Amin Suma (2008). *Menggali Akar Menguraikan Serat Ekonomi dan Keuangan Islam*, Tangerang: Kolam Publishing.
- Mukhtar (2010).*Bimbingan Skripsi, Tesis, dan Artikel Ilmiah*, Jakarta: Gaung Persada Press.
- Pandji Anoraga (2012). *Manajemen Bisnis*, Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Phillip Kotler (2017). *Manajemen Pemasaran Edisi 13. Alih Bahasa: Benyamin Molan*, Jakarta: Erlangga.
- Riant Nugroho (2014).*Kebijakan Publik di Negara-negara Berkembang*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rizki Wahyudi, Eka Tripustikasi, Ahmad Yahya Asy-Syidqi (2019).*Teori dan Aplikasi Pendukung Penetapan Harga Produk*, Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Rozalind (2014).*Ekonomi Islam; Teori dan Aplikasinya pada Aktifitas Ekonomi*, Jakarta: Rajawali Pers.
- S. Nasution (2011).*Metode Research*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Saifuddin Azwar (2014).*Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar,
- Samryn (2011). *Akuntansi Manajerial Suatu Pengantar*, Jakarta: PT Grafindo Persada.
- Sugiyono (2010).*Statistik Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Sumarlin, *Ekonomi Islam; Sebuah Pendekatan Ekonomi Mikro Perpektif Islam*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Syofian Siregar (2014).*Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif dilengkapi dengan Perhitungan manual dan aplikasi SPSS versi 17*, Jakarta: Bumi Aksara

- Tatang Yuli Eko Siswono, *Penelitian Pendidikan Matematika*, Surabaya: Unesa University Press.
- Yusuf Qardhawi,(2004). *Al-Halal Wal-Haram Fil-Islam, terjemahan Abu Hana Zulkarnain, dkk, Halal Haram Dalam Islam*, Jakarta: Media Eka Sarana.
- Yusuf Qardhawi (**1997**).*Norma dan Etika Ekonomi Islam, Alih Bahasa Zainal Arifin Lc. & Dra. Dahlia Husein*, Jakarta, Gema Insani Press.
- Zaki Fuas Chalil (2016). *Pemerataan Distribusi Kekayaan dalam Ekonomi Islam*, Yogyakarta: Erlangga.