
PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PERUMAHAN GRIYA PANIKI INDAH MANADO**THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND QUALITY OF SERVICE TO CUSTOMER SATISFACTION AT GRIYA PANIKI INDAH MANADO HOUSING**

Oleh:

Alvaris Edward Pandesia¹**Ivonne Saerang²****Jacky Sumarauw³****^{1,2,3} Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen
Universitas Sam Ratulangi Manado**

Email:

¹edwardpandesia11@yahoo.com²ivonnesaerang@yahoo.com³jq_sbs@yahoo.com

ABSTRAK: Kebutuhan manusia yang mendasar dalam hidup adalah kebutuhan primer (sandang, pangan dan papan). Dari berbagai kebutuhan primer tersebut contoh dari kebutuhan papan yaitu tempat tinggal atau rumah. Perkembangan bisnis saat ini mulai bertumbuh pesat seperti halnya bisnis yang bergerak dibidang perumahan, yang menyediakan tempat tinggal dengan dilengkapi oleh berbagai fitur dan juga pelayanan. Peran manajemenpun dalam perumahan tentunya haruslah baik namun tidak hanya baik tapi juga haruslah cermat, tepat dan sesuai dengan kualitas dan pelayanan yang disediakan perumahan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada Perumahan Griya Paniki Indah Manado. Metode penelitian yang digunakan adalah metode asosiatif, dan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah random sampling dan accident sampling. Pengujian hipotesis menggunakan metode analisis regresi linear berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Berdasarkan hasil pengujiannya ditemukan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk pengembangan ilmu pengetahuan manajemen khususnya untuk meningkatkan kepuasan konsumen lewat kualitas produk dan kualitas layanan yang disediakan oleh suatu perusahaan.

Kata kunci: *Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen*

ABSTRACT: Basic human needs in life are the primary needs (clothing, food and shelter). From the various primary needs are examples of the needs of the board ie residence or home. The current business development began to grow rapidly as well as business engaged in housing, which provides a residence equipped with various features and services. The role of management in housing must be good but not only good but also must be careful, appropriate and in accordance with the quality and service provided housing. This study aims to determine the effect of product quality and service quality on customer satisfaction at Griya Paniki Indah Manado Housing. The research method used is associative method, and data collection technique used is random sampling and accident sampling. In testing the hypothesis using multiple linear regression analysis method with the help of SPSS software. Based on the test results found that product quality and service quality significantly influence consumer satisfaction. The results of this study can be used for the development of management science in particular to improve customer satisfaction through product quality and service quality provided by a company.

Keywords: *Product Quality, Service Quality, Consumer Satisfaction*

PENDAHULUAN**Latar Belakang Masalah**

Setiap manusia berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat, karena hal ini merupakan kebutuhan manusia yang mendasar. Bahkan di era saat ini kebutuhan seseorang bisa berubah-ubah ataupun semakin bertambah karena pemikiran manusia terkadang berubah tergantung dengan situasi dan kondisi. Adakalanya manusia lebih memprioritaskan keinginannya dibandingkan kebutuhannya. Kebutuhan manusia yang mendasar dalam hidup adalah kebutuhan primer (sandang, pangan dan papan), dan dari berbagai kebutuhan primer tersebut contoh dari kebutuhan papan yaitu tempat tinggal atau rumah. Perkembangan bisnis saat ini mulai bertumbuh pesat seperti halnya bisnis yang bergerak dibidang perumahan, yang menyediakan tempat tinggal dengan dilengkapi oleh berbagai fitur dan juga pelayanan. Diharapkan dengan adanya perumahan, salah satu kebutuhan primer manusia dapat terpenuhi. Bisnis Perumahan setiap perusahaan yang bergerak sebagai pengembang, juga haruslah menstabilkan dan meningkatkan kualitas pelayanan mereka agar dapat bersaing dalam persaingan dibidang properti. Perumahan Griya Paniki Indah Manado merupakan konsep perumahan modern dengan dukungan fasilitas terbaik bagi keluarga. Banyaknya persaingan dalam dunia bisnis properti dikota Manado, pembangunan rumah di Perumahan Griya Paniki Indah Manado juga mengikuti perkembangan yang ada dengan menggunakan teknologi dan desain yang modern, serta penggunaan bahan baku yang berkualitas sesuai dengan standar pembangunan rumah yang ada dan juga dengan menyediakan fasilitas-fasilitas penunjang bagi konsumen.

Tetapi jika berbicara mengenai faktor kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, setiap perumahan pasti memiliki keunggulan masing-masing atau lebih tepatnya pihak Perumahan mencoba menyediakan produk rumah yang berkualitas dengan fasilitas-fasilitas yang dapat memuaskan para konsumen yang ada. Faktor kepuasan konsumenpun menjadi hal yang utama yang sedang dan terus menerus dijaga dan diupayakan oleh pihak pengembang Perumahan Griya Paniki Indah Manado, karena untuk menjaga dan mempertahankan tingkat kepuasan konsumen yang ada, perlu diimbangi dengan kualitas baik pelayanan maupun produk yang diberikan. Melalui data penjualan yang terjadi selama 5 tahun terakhir di Perumahan Griya Paniki Indah Manado, walaupun totalnya terlihat cukup besar tetapi jika diperhatikan penjualan dari tahun ke tahun, ada terjadi penurunan, sehingga lewat data ini, peneliti mencoba untuk mencari tahu apa penyebab terjadinya penurunan penjualan rumah di Perumahan ini, apakah karena faktor persaingan ataukah karena ada faktor-faktor internal yaitu mengenai kualitas produk dan kualitas layanan yang diberikan, apakah sudah sesuai dengan harapan konsumen? Dari penjelasan tersebut, maka lewat penelitian ini, peneliti ingin mengetahui Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Perumahan Griya Paniki Indah Manado.

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui:

1. Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen Perumahan Griya Paniki Indah Manado.
2. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Perumahan Griya Paniki Indah Manado.
3. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen Perumahan Griya Paniki Indah Manado.

TINJAUAN PUSTAKA**Landasan Teori****Kualitas Produk**

Kotler (2005:49), Kualitas produk adalah keseluruhan ciri serta dari suatu produk atau pelayanan pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan/tersirat. Bagian dari kebijakan produk adalah perihal

kualitas produk. Mulyono (2010:43), dalam kualitas produk dapat dikemukakan empat skala pengukuran yaitu sebagai berikut:

1. Tampilan produk yang dihasilkan.
2. Tingkat kesesuaian produk yang dihasilkan.
3. Daya tahan produk.
4. Kehandalan produk yang dihasilkan.

Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen, Ardhana (2010). Kualitas layanan juga bisa diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Wijaya, 2011:152). Mulyono (2010), memberikan lima dimensi penilaian kualitas yang baik yaitu:

1. Profesionalisme dan Keahlian (*Profesionalisme and Skill*).
2. Sikap dan Perilaku (*Attitude and Behavior*).
3. Akses dan Fleksibel (*Accesbility and Fleksibility*).
4. Kehandalan dan Kepercayaan (*Reliability and Trustworthiness*).
5. Pemulihan (*Recovery*)

Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk anggapannya (atau hasil) dalam kaitannya dengan ekspektasi. Jika kinerja produk itu tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan tersebut tidak puas dan akan kecewa, Lumenta (2014). Kotler (2000:41), ada empat metode yang bisa digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan dikutip dari Hardiyati (2010:21), yaitu:

1. Sistem Keluhan dan Saran
2. Survey Kepuasan Pelanggan
3. *Ghost Shopping*
4. Analisa Pelanggan yang Hilang

Penelitian Terdahulu

Christian Lasander (2013) menerbitkan jurnal dengan judul “Citra Merek, Kualitas Produk dan Promosi Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Makanan Tradisional”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra merek, kualitas produk dan promosi terhadap kepuasan konsumen pada makanan tradisional. Lewat variabel-variabel yang digunakan dan juga diolah dengan teknik analisis regresi linear berganda maka hasilnya yaitu suatu citra merek, kualitas produk, dan promosi secara simultan maupun parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian asosiatif yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antar tiga variabel atau lebih (Sugiyono 2006:11).

Tempat dan Waktu Penelitian

Objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah Perumahan Griya Paniki Indah Manado (Kantor Pemasaran), Jl. Raya Mapanget – Molass, Paniki Bawah Kec. Mapanget, Manado dan waktu penelitian dilakukan selama 5 bulan.

Metode Pengumpulan Data

1. Penelitian Lapangan: Pengamatan, Wawancara, Angket/Kuesioner, Dokumentasi.
2. Penelitian Kepustakaan:
 - Mengumpulkan terlebih dahulu data-data yang telah diperoleh dari pihak perusahaan.
 - Mengumpulkan dokumen-dokumen tertulis yang berhubungan dengan masalah penelitian.
 - Mengkombinasikan hubungan data yang diperoleh kemudian disusun secara sistematis dalam bentuk laporan usulan penelitian.

Populasi dan Sampel

Sugiyono (2010:117) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 3338 keluarga, yaitu para konsumen Perumahan Griya Paniki Indah Manado, yang diambil lewat data penjualan dalam kurun waktu lima tahun terakhir (2012 s/d 2016).

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan dua teknik pengambilan sampel yaitu *random sampling* dan *accident sampling*, dimana setengah dari total sampel yang diambil, menggunakan cara acak (random) dan sebagiannya lagi dengan cara memilih orang-orang yang dikenal yang tinggal di perumahan tersebut agar lebih memudahkan, cepat dan efisien. Dalam penentuan jumlah sampel, ditentukan dengan menggunakan perhitungan Rumus Slovin dengan hasil 97 responden.

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji Validitas, untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaannya mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur. Uji Reliabilitas, alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawabannya adalah konsisten/stabil dari waktu ke waktu.

Uji Asumsi Klasik

- Uji Normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal.
- Uji Multikolinearitas, menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas.
- Uji Heteroskedastisitas, untuk menguji dalam sebuah model regresi apakah terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain.

Metode Analisis Data

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menganalisa pengaruh beberapa variabel bebas atau independen variabel (X) terhadap satu variabel tidak bebas atau dependen variabel (Y) secara bersama-sama. Untuk menilai ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual dapat diukur dari *goodness of fit* nya. Secara statistik *goodness of fit* dapat diukur dari nilai statistik t, nilai statistik F dan nilai koefisien determinasi. Dengan demikian untuk menilai ketepatan fungsi regresi sampel perlu dilakukan uji hipotesis berupa uji F dan uji t.

Uji F dan Uji t

Uji F adalah pengujian signifikansi persamaan yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas (X_1 , X_2) secara bersama-sama terhadap variabel tidak bebas (Y) yaitu kepuasan. Uji t adalah pengujian koefisien regresi parsial individual yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara individual mempengaruhi variabel dependen (Y).

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan satu. Nilai koefisien determinasi kecil, berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai koefisien determinasi mendekati satu, berarti kemampuan variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Definisi Operasional

Tabel 1. Menerangkan mengenai variabel yang diteliti dalam penelitian ini secara detail, baik itu definisi operasional, indikator, dan item setiap variabel pada angket penelitian.

Tabel 1. Kisi-Kisi Kuesioner

No.	Variabel	Definisi	Dimensi	Skala
1.	Kualitas Produk (X_1)	Kualitas Produk adalah keseluruhan ciri serta dari suatu produk atau pelayanan pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan. (Hayati dan Sekartaji, 2015).	1. Tampilan produk 2. Tingkat kesesuaian produk 3. Daya tahan produk 4. Kehandalan produk	Likert
2.	Kualitas Layanan (X_2)	Upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Ardhana, 2010).	1. Keahlian dan profesional 2. Sikap dan perilaku 3. Akses dan fleksibel 4. Kehandalan dan kepercayaan 5. Pemulihan (Recovery)	Likert
3.	Kepuasan Konsumen (Y)	Perasaan senang atau kecewa yang timbul dari membandingkan persepsi tentang kinerja (atau hasil) dari suatu produk dengan harapan yang dimiliki. (Kotler dan Armstrong, 2012:68).	1. Sistem keluhan dan saran 2. Survey kepuasan pelanggan 3. Ghost shopping 4. Analisa pelanggan yang hilang	Likert

Pengukuran Variabel

Penelitian ini menggunakan skala *Likert* untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena yang ditetapkan secara spesifik oleh peneliti yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Menurut Allen L. Edward (2011:28), Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survey. Skala ini menggunakan pengukuran ordinal yang berdasarkan dari beberapa tingkatan yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju dan sangat setuju.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Profil Perumahan Griya Paniki Indah Manado

PT. Bumi Mapanget Asri merupakan perluasan perusahaan lama yang sebelumnya bernama PT. Setia Kawan Lestari yang didirikan pada tahun 2005 tepatnya tanggal 5 Desember 2005. Pada tahun 2011 PT. Bumi Mapanget Asri memperkenalkan site kompleks perumahan terbaru yang merupakan kelanjutan dari Perumahan Griya Paniki Indah Manado. Seiring berjalannya waktu pembangunan-pembangunan pun terus meningkat, sehingga saat ini Perumahan Griya Paniki Indah Manado telah memiliki banyak fasilitas-fasilitas penunjang yang bertujuan agar lebih memudahkan para konsumen.

Karakteristik Responden

Adapun deskripsi karakteristik responden dari penelitian ini meliputi jenis kelamin, pekerjaan, dan lamanya tinggal di Perumahan Griya Paniki Indah Manado dan sampel yang digunakan sebanyak 97 orang.

Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan terhadap seluruh butir pernyataan dalam instrumen, yaitu dengan cara mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor totalnya pada masing-masing konstruk. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item pertanyaan. Teknik korelasi yang digunakan adalah korelasi *product moment pearson* dengan pengujian dua arah. Hasil uji validitas dijabarkan pada Tabel 2. berikut ini:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	r korelasi <i>product moment Pearson</i>	Sig	Keterangan
Kualitas	X _{1,1}	0.611	0.000	Valid
	X _{1,2}	0.883	0.000	Valid
Produk (X ₁)	X _{1,3}	0.461	0.000	Valid
	X _{1,4}	0.870	0.000	Valid
Kualitas	X _{2,1}	0.726	0.000	Valid
	X _{2,2}	0.683	0.000	Valid
Layanan (X ₂)	X _{2,3}	0.908	0.000	Valid
	X _{2,4}	0.693	0.000	Valid

	X _{2,5}	0.802	0.000	Valid
	Y _{1,1}	0.702	0.000	Valid
Kepuasan	Y _{1,2}	0.789	0.000	Valid
Konsumen	Y _{1,3}	0.603	0.000	Valid
(Y)	Y _{1,4}	0.817	0.000	Valid

Sumber: Data Olahan SPSS.

Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan dan tetap konsisten jika dilakukan dua kali pengukuran atau lebih pada kelompok yang sama dengan alat ukur yang sama. Adapun secara ringkas hasil uji reliabilitas ditunjukkan dalam Tabel 3. sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien Alpha	Keterangan
Kualitas Produk (X ₁)	0.666	Reliabel
Kualitas Layanan (X ₂)	0.820	Reliabel
Kepuasan Konsumen (Y)	0.704	Reliabel

Sumber: Data Primer Diolah

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi dalam penelitian ini digunakan untuk menguji pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen. Penyelesaian model regresi linear berganda dilakukan dengan bantuan Program SPSS 20. Adapun hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Coefficients ^a					Correlations			Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta							
(Constant)	-.962	1.031		-.933	.353					
X ₁	.967	.046	.912	20.919	.000	.901	.907	.907	.989	1.011
X ₂	.077	.032	.107	2.456	.016	.010	.246	.107	.989	1.011

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Primer Diolah, 2017

Dari hasil analisis regresi linear berganda, maka dapat disusun persamaan sebagai berikut:

$$Y = -0.962 + 0.967.X_1 + 0.77.X_2$$

Persamaan menunjukkan bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas produk dan kualitas layanan. Nilai konstanta sebesar -0.962 menyatakan jika tidak ada kualitas produk dan kualitas layanan, maka skor kepuasan konsumen sebesar -0.962 satuan. Nilai koefisien kualitas produk sebesar 0.967 menyatakan jika terjadi peningkatan kualitas produk sebesar satu satuan maka kepuasan konsumen akan mengalami peningkatan sebesar 0,967 satuan. Nilai koefisien kualitas layanan sebesar 0.077 menyatakan jika terjadi peningkatan kualitas layanan sebesar satu satuan maka kepuasan konsumen akan mengalami peningkatan sebesar 0.077 satuan.

Hasil Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui signifikansi dari model regresi yang digunakan. Cara yang digunakan adalah dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} pada taraf signifikansi (α) = 5%. Hasil pengujian nilai F dapat dilihat pada Tabel 5. berikut ini:

Tabel 5. Hasil Uji F

Model	ANOVA ^a				
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	467.880	2	233.940	218.828	.000 ^b
Residual	100.491	94	1.069		
Total	568.371	96			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X₁, X₂

Sumber: Data Primer Diolah, 2017

Hasil pengolahan data diperoleh $F_{hitung} = 218.828$ sedangkan F_{tabel} pada taraf signifikansi 5% dengan df (2;94) adalah sebesar 3.09. Dikarenakan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($218.828 > 3.09$), artinya model regresi tentang pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen.

Hasil Uji t

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui signifikansi dari pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara individual. Pengujian nilai t dilakukan dengan dua sisi yang digunakan untuk menguji hipotesis. Hasil pengujian diperoleh dari test signifikansi dengan program *SPSS for Windows Release 20*, seperti Tabel 6. berikut:

Tabel 6. Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	-.962	1.031		-.933	.353	
1	X ₁	.967	.046	.912	20.919	.000
	X ₂	.077	.032	.233	2.456	.003

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Primer Diolah, 2017.

Hasil uji t dapat menunjukkan bahwa variabel kualitas produk memiliki nilai $t_{hitung} = 20.919$ dengan nilai sig = 0.000, sedangkan t_{tabel} pada taraf signifikansi 5% adalah = 1.66123. Dikarenakan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($20.919 > 1.66123$) dengan nilai sig < 0,05, maka H_1 diterima. Artinya kualitas produk secara statistik berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Variabel kualitas layanan memiliki nilai $t_{hitung} = 2.456$ dengan nilai sig = 0.003, sedangkan t_{tabel} pada taraf signifikansi 5% adalah = 1.66123. Dikarenakan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2.456 > 1.66123$) dengan nilai sig < 0,05, maka H_2 diterima. Artinya kualitas layanan secara statistik berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi menyatakan persentasi total variasi dari variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model. Nilai R² berkisar antara 0 sampai 1. Apabila R² mendekati 1, ini menunjukkan bahwa variasi variabel dependen dapat dijelaskan oleh variasi variabel independen. Sebaliknya jika nilai R² mendekati 0, maka variasi dari variabel dependen tidak dapat dijelaskan oleh variabel independen.

Tabel 7. Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
					1	.907 ^a	.823	.819	1.03395	

a. Predictors: (Constant), X₂, X₁

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Primer Diolah, 2017.

Tabel 7. menghasilkan nilai koefisien determinasi R² sebesar 0.823. Hal ini menunjukkan bahwa sekitar 82% variasi variabel dependen dapat dijelaskan oleh variasi variabel independen. Artinya variasi dari kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel kualitas produk dan kualitas layanan. Sedangkan sekitar 18% lainnya dapat dijelaskan oleh variabel lain diluar model.

Pembahasan

Pengujian hipotesis pertama diperoleh nilai kualitas produk (X₁) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,967. Yang dimana jika peningkatan 1 satuan kualitas produk akan mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 0,967. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Perumahan Griya Paniki Indah Manado memiliki kualitas yang sesuai dengan apa yang ditawarkan. Hasil pengujian hipotesis kedua diperoleh nilai kualitas layanan (X₂) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen sebanyak 0,077. Artinya setiap peningkatan 1 satuan kualitas layanan akan mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 0.077 satuan. Berdasarkan hasil tersebut pentingnya kualitas akan pelayanan akan sangat mempengaruhi konsumen terlebih lagi dalam segi kepuasan. Karyawan yang ramah, sopan dan dapat membantu para konsumen akan menambah nilai kepuasan konsumen terhadap Perumahan Griya Paniki Indah Manado.

Budi H. Mulyono, Yoestini, Rini Nugraheni dan Mustofa Kamal (2010) meneliti tentang Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Perumahan Puri Mediterania Semarang), hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang menunjukkan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil pengujian hipotesis pada uji F diperoleh nilai F_{hitung} > F_{tabel} (218.828 > 3.09). Artinya pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen sudah cocok. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Adanya kualitas yang baik yang mendukung suatu produk akan memberikan nilai baik untuk produk tersebut, maka dari itu kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Bila ditunjang dengan pelayanan yang berkualitas yang baik dan tepat maka akan sangat memberikan dampak yang baik pula bagi para konsumen dan hal ini akan menjadi nilai tambah bagi para konsumen. Perumahan Griya Paniki Indah Manado sejauh ini telah memberikan pelayanan yang baik untuk para konsumennya.

PENUTUP**Kesimpulan**

1. Kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen secara signifikan positif dan hipotesanya diterima dengan nilai signifikansi 0.000 dan nilai t_{hitung} adalah 20.919.
2. Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen secara signifikan positif dan hipotesanya diterima dengan nilai signifikansi 0.003 dan nilai t_{hitung} adalah 2.456.
3. Kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen secara signifikan dan positif dengan nilai f sebesar 218.828 dan nilai signifikannya adalah 0.000 yang dimana kualitas produk dan kualitas layanan sama-sama memberikan kontribusi terhadap kepuasan konsumen.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini maka kiranya bagi pihak manajemen dapat lebih meningkatkan lagi kualitas produk dan kualitas layanannya dengan lebih baik, efektif dan lebih sesuai karena dengan meningkatnya kualitas produk dan kualitas layanan yang disediakan oleh pihak manajemen, para konsumenpun akan semakin merasa puas berada dan tinggal di Perumahan Griya Paniki Indah Manado ini. Bagi peneliti selanjutnya kiranya lewat penelitian saat ini, data atau hasil yang telah didapatkan bisa menjadi acuan atau bahan referensi guna membantu serta memudahkan dalam menyusun suatu karya tulis yang baru.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardhana, Oldy. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel Caesar Semarang). Skripsi, Ekonomi S1, Universitas Diponegoro. Semarang. Di akses pada <http://www.cedekiangoogole.com> 21 November 2016. Hal. 16.
- Edward, Allen L. 2011. Attitude as the degree of positive or negative affect associated with some psychological object. California. Hal. 28.
- Hardiyati, Ratih. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun The Pagilaran. Skripsi S1, Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hayati, Yetty Husnul dan Sekartaji Gracia. 2015. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Bebek dan Ayam Goreng Pak Ndut Solo. JIMFE (Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi) Vol.1 No.1 Tahun 2015, Hal. 49-56.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2012. Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Lasander, Christian. 2013. Citra Merek, Kualitas Produk dan Promosi Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Makanan Tradisional (Survey Pada Industri Rumah Tangga Dodol Daging Pala Audia di Tahuna Kab. Sangihe). Jurnal EMBA Vol.1 No.3 September 2013, Hal. 284-293.
- Lumenta, Dady J. 2014. Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Pos Indonesia (Persero) Manado. Jurnal EMBA Vol.2 No.3 September 2014, Hal. 1550-1562.

Mulyono, Budi Hadyanto, Yoestini, Rini Nugraheni, dan Mustofa Kamal. 2010. Analisis pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen (study kasus pada perumahan puri meditarania Semarang). Tesis, Manajemen S2, Universitas Diponegoro. Semarang. Di akses pada <http://www.cedekiangoole.com> 21 November 2016. Hal. 20-43.

Sugiyono, 2010. Populasi dan Sampel. Metode Penelitian Pendidikan. Alfabeta Bandung. Hal. 117-118.

Wijaya, T. 2011. Manajemen Kualitas Jasa. Edisi 1. Indeks. Jakarta.

