

# PENGARUH *PERFORMANCE* KARYAWAN DAN KUALITAS PRODUK MAKANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT SURYA TANJUNG JAYA

**Syaifullah**

Universitas Putera Batam

E-mail: [syaifullah@puterabatam.ac.id](mailto:syaifullah@puterabatam.ac.id)

## ABSTRACT

*Study of this research is the influence of Performance Employee and Product Quality to Customer Satisfaction at PT Surya Tanjung Jaya. The object of this research is all customers of PT Surya Tanjung Jaya. While the purpose of this study is to determine whether there is partial or simultaneous influence between the Employee's Performance and Product Quality to Customer Satisfaction. Sampling technique using saturated sampling method, total sample or also called census method that is by making the entire population as sample, total population which is taken as sample is 125 consumer. The data The analysis technique used is multiple linear regression analysis. Based on the result of research known that t test result where t count for Employee's Performance = 6,495 > t table (1,9796) and t count for Product Quality variable = 6,522 > t table (1,9796). So it can be concluded partially there is a positive and significant influence of Employee Performance (X1) on Customer satisfaction variable (Y), there is a positive and significant influence of Product Quality (X2) on customer satisfaction variables (Y). F test results where F arithmetic 101.506 > F table (3.070). were collected using questionnaire method using Likert scale. Then it can be concluded that simultaneously there is a positive and significant influence of Employee Performance (X1) and Product Quality (X2) variable to customer satisfaction variables (Y).*

**Keywords:** *Employee Performance, Product Quality, Customer Satisfaction*

## Pendahuluan

Salah satu masalah berskala nasional yang selalu dihadapi oleh bangsa Indonesia adalah penanganan terhadap rendahnya kualitas sumber daya manusia. Masalah ini diprediksi masih akan terus meningkat hingga sampai dengan tahun terakhir 2017 yang akan datang, dengan kenyataan ini akan membuat Negara Indonesia akan lebih memperhatikan potensi untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dengan cara memberikan pendidikan mengenai bagaimana cara menjadi sumber daya manusia yang berkualitas, mampu berkompetensi nasional maupun internasional atau sumber daya manusia yang mampu memenuhi harapan masyarakat. Tentunya tidak mudah

pengunjung yang berbondong-bondong untuk berbelanja, menikmati-nya baik dari warga domestik atau penduduk lokal. PT Surya Tanjung Jaya sudah

untuk mencapai hal tersebut kalau tidak memulainya dari diri anda sendiri.

PT Surya Tanjung Jaya adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang restoran cepat saji yang dikenal dengan Bistro Godiva yang berdomisili di Nagoya Hill Superblock Lantai 2, Jln Teuku Umar Batam. Mall Nagoya Hill merupakan tempat pusat perbelanjaan yang ada ditengah Kota dimana berbagai macam produk yang ada di dalam kawasan mall tersebut, mulai dari busana anak-anak hingga dewasa, makanan, minuman, alat rumah tangga, swalayan dan beranekaragam produk lainnya yang ada di area tersebut bahkan dilengkapi dengan sarana dan prasana lainnya seperti perhotelan, perkantoran, pijat refleksi, sehingga membuat keyakinan bahwa akan banyak

beroperasi lebih kurang 10 tahun, bahkan akhir-akhir ini sering terjadi penurunan omset penjualan.

**Tabel 1. 1 Omset Penjualan PT Surya Tanjung Jaya Tahun 2016**

<b>Tahun 2016</b>	<b>Omset Penjualan</b>
Januari	Rp. 65.500.000
February	Rp. 59.330.000
Maret	Rp. 52.540.000
April	Rp. 49.700.000
Mei	Rp. 38.650.000
Juni	Rp. 30.850.000
Juli	Rp. 42.000.000
Agustus	Rp. 45.312.000
September	Rp. 65.500.000
Oktober	Rp. 59.330.000
November	Rp. 52.540.000
Desember	Rp. 55.500.000

Sumber : Data Penjualan PT Surya Tanjung Jaya

Bagian dengan krisis ekonomi yang terjadi diBatam. Hal ini mendorong seorang manager untuk membuat produk menu makanan dan minuman baru serta promosi. Bahkan juga tidak mampu untuk memenuhi target omset penjualan yang telah ditentukan. Ini menjadi kekhawatiran seorang manager, bahkan dia mengambil keputusan untuk mengevaluasi secara mendadak kenapa omset penjualan yang semakin hari semakin menurun.

Padahal menu makanan yang ditawarkan oleh pihak Restoran seperti gambar diatas dan harga telah tercantum untuk promosi yang tidak kalah menarik dari restoran-restoran lainnya. Setelah penulis mengamati secara observasi ternyata permasalahan bukan pada promosi dan produk, tetapi pada kualitas jasa yang diperlakukan karyawan terhadap pelanggan tidak memuaskan seperti pelanggan menunggu terlalu lama untuk makanan yang sudah dipesan, pelayanan tidak sesuai dengan harapan pelanggan dan pelanggan sulit untuk mendapatkan pelayanan sehingga hal tersebut menimbulkan reputasi buruk pada *performance* karyawan. Selain *performance* yang tidak sesuai harapan pelanggan, manager menemukan bahwa ada beberapa makan rasanya kurang diminati olehpelanggan, seperti aroma yang kurang sedap, bahkan rasa yang tidak enak seperti keasinan, kemanisan, bahkan ada yang lupa memberi bumbu-bumbu penyedap sehingga membuat tidak ada rasa “hambar” jadi apa yang ditampilkan pada menu tidak sesuai dengan lezat-nya, hasilnya banyak pelanggan mengatakan gambar-nya saja yang enak dilihat tetapi rasa-nya tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Ketidakpuasan ini tidak sepenuhnya disebabkan oleh menu makanan saja, akan tetapi juga terlihat para karyawan dalam melayani pelanggan. Seperti yang kita ketahui bahwa pentingnya *performance* karyawan dalam melayani kebutuhan agar tujuan organisasi tercapai. Permasalahan *performance* atau kinerja dalam memenuhi kebutuhan psikologis

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas penulis mengidentifikasi adanya sejumlah masalah yang dihadapi oleh PT Surya Tanjung Jaya diantaranya : (1) *performance* karyawan dalam menyediakan kualitas jasa tidak sesuai dengan yang diharapkan , (2)kemudian pada kualitas produk makan yang rasanya kurang sedap, aromanya kurang nikmat, penampilan yang kurang sesuai dengan keinginan

yang tidak berwujud kepada pelanggan dimana karyawan kurang berkualitas melayani pelanggan berdampak pada citra kinerja restoran. *Performance* seorang karyawan sangatlah penting bagi organisasi, disamping itu didukung oleh pihak organisasinya itu sendiri untuk menjadi lebih baik sesuai dengan visimisi yang telah ditentukan diawal organisasi berdiri.

Selain itu, dalam mengoptimalkan kepuasan pelanggan juga harus memberikan masakan yang enak rasanya, porsi yang sesuai dengan harga, penataan makan yang disukai oleh pelanggan. Untuk itu perlu menjaga kualitas makanan, dengan demikian tentunya yang diharapkan dari hasil menjaga kualitas makanan tentu kepuasan pelanggan dan keuntungan yang cukup besar sehingga tujuan perusahaan tercapai.

Seperti yang sudah kita ketahui bahwasannya kepuasan itu tidak ada batasnya tetapi faktor-faktor yang dianggap untuk bisa memenuhi kepuasan itu terbatas. Jadi bagaimana cara kita agar efektif dan efisien dengan memanfaatkan yang ada untuk memenuhi kepuasan yang tidak ada batas sementara bahan baku terbatas. Untuk itu perlu kita menjaga kualitas, peran penting dalam menjaga kualitas baikdari segi kinerja ataupun produk tentu pihak manajemen yang lebih perhatian akan hal ini, karena pihak manajemen mutu merupakan sebagai pemeran utamanya, disamping itu perlu kesadaran masing-masing dari setiap individu.

Dengan dasar pemikiran yang sedemikian maka penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian yang mendalam khususnya mengenai pengaruh *performance* karyawan dan kualitas produk makanan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu penulis memilih judul

#### **“PENGARUH *PERFORMANCE* KARYAWAN DAN KUALITAS PRODUK MAKANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT SURYA TANJUNG JAYA.**

pelanggan, (3) bahkan ada yang mengatakan bahwa gambar makanan yang ditampilkan tidak sesuai dengan kenyataannya. Sehingga hal tersebut menjadi pemicu ketidakpuasan pelanggan, dan dampaknya pada omset penjualan yang semakin hari semakin menurun

Dari identifikasi masalah yang disebutkan di atas, maka didapatkan perumusan masalah yaitu:

(1) Apakah *performance* karyawan

berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PT Surya Tanjung Jaya?

(2) Apakah kualitas produk makanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PT Surya Tanjung Jaya? (3) Apakah *performance* karyawan dan kualitas produk makanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Surya Tanjung Jaya?

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dirumuskan diatas, maka penelitian ini bertujuan

## TINJAUAN PUSTAKA

Menurut (Wibowo, 2013, p. 7) kinerja berasal dari pengertian *Performance*. Ada pula yang memberikan pengertian *performance* sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Namun, sebenarnya kinerja mempunyai makna yang luas.

Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi (Wibowo, 2013, p. 7) Dengan demikian, kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersenut. Kinerja adalah tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya.

Menurut (Wirawan, 2009, p. 1) istilah SDM mencakup semua yang terdapat dalam diri manusia yang antara lain terdiri atas dimensi-dimensi berikut:

1. Fisik manusia merupakan keadaan fisik manusia meliputi tinggi-rendah atau berat-ringannya manusia, sehat-sakitnya fisik manusia, cantik-tampan atau tidaknya, serta kuat-lemahnya fisik manusia.

2. Psikis manusia merupakan psikis atau kejiwaan manusia antara lain meliputi sehat atau sakitnya jiwa manusia, motivasi, semangat dan etos kerja, kreativitas, inovasi dan profesionalisme.

1. Sifat atau karakteristik manusia merupakan karakteristik manusia terdiri atas kecerdasan (kecerdasan intelektual, emosional, spiritual dan sosial), energy atau daya untuk melakukan sesuatu bakat, dan kemampuan untuk berkembang.

2. Pengetahuan dan keterampilan manusia merupakan meliputi tinggi-rendahnya pendidikan, pengetahuan, keterampilan dan kompetensi yang dimiliki manusia.

3. Pengalaman manusia merupakan pengalaman yang berhubungan langsung atau tidak langsung dengan pekerjaan.

Sedangkan menurut (Simanjuntak, 2011, p. 108) kinerja individu adalah tingkat pencapaian atau hasil kerja seseorang dari sasaran yang harus dicapai oleh perusahaan dalam kurun waktu tertentu.

Kinerja setiap orang dipengaruhi oleh tiga faktor yang dapat digolongkan 3 kelompok, yaitu:

1. Kompetensi individu
  - a. Kemampuan dan keterampilan yaitu kebugaran fisik dan kesehatan jiwa, pendidikan, pelatihan dan pengalaman kerja.
  - b. Motivasi dan etos kerja yaitu pandangan atas pekerjaan, sikap melakukan pekerjaan dan sikap hidup produktif.

untuk: (1) Untuk mengetahui apakah *performance* karyawan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PT Surya Tanjung Jaya? (2) Untuk mengetahui apakah kualitas produk makanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PT Surya Tanjung Jaya? (3) Untuk mengetahui apakah *performance* karyawan dan kualitas produk makanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Surya Tanjung Jaya?

## *Performance* Karyawan

2. Dukungan organisasi
  - a. Pengorganisasian yaitu kejelasan uraian tugas dan prosedur kerja.
  - b. Peralatan kerja
  - c. Kondisi kerja yaitu ketersediaan alat-alat pelindung, pemahaman menggunakan alat pelindung.
  - d. Syarat-syarat kerja yaitu sistem penggajian, jaminan sosial tenaga kerja, perlindungan hak-hak pekerja dan hubungan industrial.
3. Dukungan manajemen
  - a. Kepemimpinan yaitu kemampuan berkomunikasi efektif dan memotivasi bawahan, kemampuan mengenali kelemahan bawahan dan membantu mengatasinya, kemampuan mengenali potensi bawahan dan mengembangkannya, kesiapan mendorong bawahan untuk terus mengembangkan diri dan menunjukkan keteladanan.
  - b. Koordinasi yaitu penugasan merata, adil dan membangun tim bekerja sama.
  - c. Menciptakan iklim kerja yaitu membangun dan menerapkan budaya organisasi, menghilangkan diskriminasi dan hubungan yang akrab antara pimpinan dan bawahan.

Dalam literatur manajemen jasa mengungkap bahwa jasa atau layanan memiliki empat karakteristik unik yang membedakannya dari barang dan berdampak pada strategi mengelola dan memasarkannya. Berikut keempat karakteristik tersebut:

1. *Intangibility*, artinya jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Dalam hal ini jasa atau layanan merupakan perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja (*performance*), atau usaha yang sifatnya abstrak.
2. *Heterogeneity* atau *variability* atau *inconsistency*, layanan bersifat sangat variable atau heterogen karena merupakan *nonstandardized output*, artinya bentuk, kualitas, dan jenisnya sangat beranekaragam, tergantung pada siapa, kapan, dan di mana layanan tersebut dihasilkan.
3. *Inseparability*, jasa atau layanan dijual terlebih dahulu kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama.

4. *Perishability*, bahwa jasa atau layanan adalah komoditas yang tidak tahan lama, tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang di waktu datang, dijual kembali, atau dikembalikan.

Menurut (Yamit, 2013, p. 21) ada beberapa karakteristik jasa pelayanan yang akan memberikan jawaban yang lebih mantap terhadap pengertian jasa pelayanan sebagai berikut:

1. Tidak dapat diraba (*intangibility*) merupakan jasa adalah sesuatu yang sering kali tidak dapat disentuh atau tidak dapat diraba.
2. Tidak dapat disimpan (*inability to inventory*) merupakan salah satu ciri khusus dari jasa adalah tidak dapat disimpan.
3. Produksi dan konsumsi secara bersama merupakan jasa adalah sesuatu yang dilakukan secara bersama-sama dengan produksi.
4. Memasukinya lebih mudah yaitu mendirikan usaha dibidang jasa membutuhkan investasi yang lebih sedikit, mencari lokasi yang lebih mudah dan banyak tersedia, tidak membutuhkan teknologi tinggi.

### Kualitas Produk Makanan

Kualitas produk sangatlah penting dalam mencapai kepuasan pelanggan, dimana kepuasan pelanggan, harapan pelanggan serta kebutuhan pelanggan yang semakin kompleksitas, apalagi dengan tampilan gambar di menu makan yang sangat menggoda pelanggan untuk membeli produk tersebut.

Menurut (Djohan, 2016, p. 5) mengatakan bahwa produk adalah segala sesuatu baik barang atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan manusia. Sedangkan menurut (Abdullah, 2014, p. 153) mengatakan bahwa produk sebagai segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, dipergunakan atau dikonsumsi dan dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan.

Sedangkan menurut (Bennion, M. & Scheule, 2008, pp. 11–18) karakteristik dari makanan adalah faktor penentu yang paling penting saat mencoba menikmati suatu makanan, diantaranya adalah:

datang dari dalam perusahaan maupun yang datang dari luar perusahaan. Selain itu pelanggan terdiri dari tiga jenis yaitu:

1. Pelanggan internal (*internal customer*) yaitu setiap orang yang ikut menangani proses pembuatan maupun penyediaan produk da dalam perusahaan atau organisasi.
2. Pelanggan perantara (*intermediate customer*) yaitu mereka yang bertindak atau berperan sebagai perantara untuk mendistribusikan produk kepada pihak konsumen atau pelanggan eksternal.
3. Pelanggan eksternal (*external customer*) adalah pembeli atau pemakai akhir, yang sering disebut sebagai pelanggan yang nyata (*real customer*).

Kepuasan konsumen adalah perasaan puas yang didapatkan oleh pelanggan karena mendapatkan *value* dari pemasok, produsen atau penyedia jasa (Bintoro, 2014, p. 53).

5. Sangat dipengaruhi faktor luar seperti teknologi, peraturan pemerintah dan kenaikan harga energi.

(Wibowo, 2013, p. 140) indikator kualitas jasa atau *performance* ditunjukkan oleh beberapa hal yaitu:

1. Waktu dan ketepatan waktu (*Time and timeliness*), menunjukkan berapa lama pelanggan harus menunggu pelayanan dan diselesaikan pada waktu.
2. Kelengkapan (*Completeness*), menunjukkan apakah yang diminta pelanggan disediakan.
3. Kesopanan (*Courtesy*), menunjukkan bagaimana pelanggan dilayani oleh karyawan.
4. Aksesibilitas dan kenyamanan (*Accessibility and convenience*), menunjukkan tentang seberapa mudah pelanggan mendapatkan pelayanan.
5. Ketepatan (*Accuracy*), menunjukkan apakah pelayanan berjalan baik setiap saat.
6. Respon (*Responsiveness*), menunjukkan seberapa baik perusahaan bereaksi terhadap situasi yang tidak seperti biasa.

1. Penampilan  
Penampilan menciptakan kesan terhadap suatu makanan, contohnya warna, porsi desai. Kesegaran suatu makanan paling sering tampak dari penampilan makanan itu sendiri.
2. Selera  
*Flavor* (selera) adalah atribut penting dari suatu makanan yang merupakan rasa, bau, sensori yang ditimbulkan oleh bahan makanan.
3. Rasa  
Rasa adalah sensasi yang diterima saat makan berada di mulut. Rasa primer meliputi manis, asin, asam, pahit dan tawar
4. Tekstur  
Tekstur adalah bagian-bagian dari makanan itu sendiri yang menunjukkan sebuah struktur, misalnya tekstur dari sebuah roti atau teksturdari saus krim yang lembut dan lainnya.

### Kepuasan Pelanggan

(Yamit, 2013, p. 77) mendefinisikan pelanggan merupakan setiap orang atau badan yang

Menurut (Kotler, 2009, p. 164) kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang dihasilkan dari perbandingan *performance* produk terhadap ekspektasi mereka. Jika *performance* gagal memenuhi ekpektasi, maka pelanggan menjadi tidak puas.

(Yamit, 2013, p. 80) mengemukakan beberapa metode yang dapat mengukur kepuasan pelanggan terdiri dari:

1. Sistem pengaduan berfungsi untuk memberikan saran, keluhan dan bentuk ketidakpuasan lainnya dengan cara menyediakan kotak saran.
2. Survey pelanggan merupakan cara umum digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan misalnya melalui surat pos, telepon atau wawancara secara langsung.
3. Panel pelanggan mengundang pelanggan setia terhadap produk dan mengundang pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah pindah menjadi pelanggan perusahaan lain.

Untuk memenuhi kepuasan pelanggan maka indikator yang diambil dalam penelitian ini adalah faktor-faktor pendorong kepuasan pelanggan (Bintoro, 2014, p. 53) yaitu:

1. Kualitas produk  
Pelanggan akan merasa puas apabila membeli dan menggunakan produk yang ternyata memiliki kualitas yang baik.
2. Harga  
Untuk pelanggan yang sensitif, harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan *value of money* yang tinggi. Bagi pelanggan yang tidak sensitif terhadap harga, komponen harga tidak penting bagi mereka.
3. Kualitas pelayanan  
Kualitas pelayanan sangat tergantung tiga hal yaitu sistem, teknologi dan manusia. Faktor manusia ini memegang kontribusi sebesar 70%. Tidak mengherankan, kepuasan terhadap kualitas pelayanan sulit ditiru. Pembentukan sikap dan perilaku yang seiring dengan keinginan perusahaan menciptakan, bukanlah pekerjaan mudah. Pembentukan harus dilakukan

Kegunaan penelitian terdahulu adalah untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, sehingga bisa dijadikan dasar penelitian

mulai dari proses *recruitment*, pelatihan, budaya kerja dan hasilnya biasanya baru terlihat setelah tiga tahun.

4. Faktor emosional  
Untuk beberapa produk yang berhubungan dengan gaya hidup, seperti mobil, kosmetik dan pakaian, faktor emosional menempati tempat yang penting untuk menentukan kepuasan pelanggan. Rasa bangga dan percaya diri, simbol sukses, bagian dari kelompok orang penting dan sebagainya adalah contoh-contoh nilai emosional yang mendasarkan kepuasan pelanggan.
5. Biaya dan kemudahan  
Pelanggan akan semakin puas apabila relatif murah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan. Peran *driver* pendorong kepuasan pelanggan tentunya tidak sama antara *driver* yang satu dengan *driver* yang lain, masing-masing *driver* memiliki bobotnya masing-masing sesuai dengan industri perusahaan dan kebutuhan dari para pelanggan yang dimilikinya.

#### Penelitian Terdahulu

ini. Berikut ini beberapa penelitian terdahulu yang menjadi acuan penulis dalam melakukan penelitian, yaitu

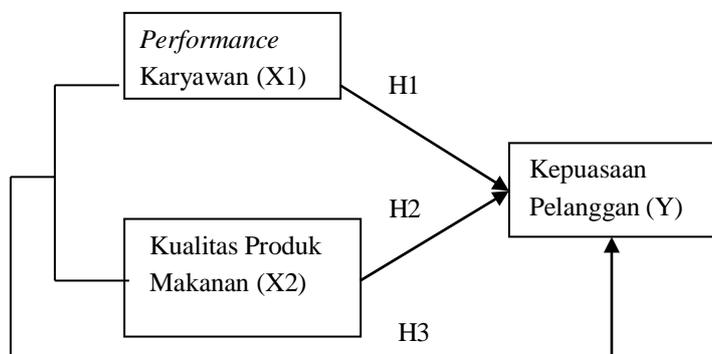
No	Nama Peneliti	Judul	Variabel Penelitian	Tahun	Kesimpulan
1	Sonny Koeswara & Muslimah	Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan ( <i>service Performance</i> ) <i>Frontliner</i> dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT. BCA, Tbk Cabang Permata Buana Dengan Pendekatan Metode Regresi Linear Multiple	Kinerja Pelayanan ( <i>service Performance</i> ) (X1), Kepuasan Nasabah (X2) dan Loyalitas Nasabah (Y)	2013  Volum e VIII No. 1	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persentase besarnya pengaruh variabel independen yaitu kinerja pelayanan <i>frontliner</i> serta kepuasan nasabah mampu menjelaskan sebesar 53% variasi variabel loyalitas nasabah.
2	Nisa Sinti Atikah dan Budi Setiawan	Analisis Kinerja Penyelenggara Makanan dan Tingkat Kepuasan Konsumen Restoran Khas Padang di Bogor	Kinerja (X) Dan Kepuasan Konsumen (Y)	2014  ISSN 1978-1059 Volum e 9 No. 1	Dapat disimpulkan adanya hubungan antara kinerja dengan penilaian atribut mutu produk terhadap kepuasan konsumen
3	Yetty Husnul Hayati	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Bebek dan Ayam Goreng Pak Ndut Solo	Kualitas Produk (X) dan Kepuasan Konsumen (Y)	2015  ISSN 2502-1400 Voleme 1 No. 1	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk yang ditawarkan oleh rumah makan bebek dan ayam goreng Pak Ndut selama ini telah memuaskan konsumen
4.	Andy Setia	Pengaruh Kualitas Produk	Kualitas	2011	Dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas

	Sanyoko	Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Depot Bakso Rindu Malam Ciliwung No. 73 Surabaya	Produk (X) Dan Kepuasan Pelanggan (Y)	Jurnal Universitas Pembangunan Nasional	produk tidak berpengaruh positif dan tidak dapat diterima terhadap kepuasan pelanggan
5.	Shandy Widjoyo Putro dan Prof. Dr. Hatane Samuel, MS., Ritzky Karina M.R. Brahmana, S.E., M.A.	Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya	Kualitas Layanan (X1), Kualitas Produk (X2), Kepuasan Konsumen (Z), Loyalitas Konsumen (Y)	2014 Jurnal Pemasaran Vol. 2 No. 1 (1-9)	Berdasarkan pembahasan dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dan kualitas produk memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas konsumen

### Kerangka Berpikir

Berdasarkan kajian teori mengenai *Performance* karyawan dan kualitas produk makanan terhadap kepuasan pelanggan tersebut, maka

kerangka pemikiran untuk memperlihatkan gambaran antara ketiga variabel adalah sebagai berikut:



### Hipotesis

Menurut (J. & I. Rumengan, 2015, p. 75) hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian, yang kebenarannya masih harus diuji secara empiris. Dalam penelitian ini, penulis membuat dugaan sementara sebagai berikut:

- H1 : Diduga *Performance* karyawan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PT SuryaTanjung Jaya.
- H2 : Diduga Kualitas produk makanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PT Surya Tanjung Jaya.
- H3 : Diduga *Performance* karyawan dan kualitas produk makanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Surya Tanjung Jaya.

## Metode Penelitian

**Desain Penelitian** (Erlina, 2011, p. 74) mengatakan bahwa desain penelitian merupakan rencana induk yang berisi metode dan prosedur untuk mengumpulkan dan menganalisis informasi yang dibutuhkan, menetapkan sumber-sumber informasi, teknik yang akan digunakan, metode sampling sampai dengan analisis data untuk dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian.

Adapun desain penelitian dalam penelitian ini penulis telah mempersiapkan rancangannya sebagai berikut:

1. Mendeteksi dan memilih masalah yang tepat, serta melacak dan menjelaskan aspek permasalahan yang muncul berkaitan dengan judul penelitian.
2. Perumusan masalah menunjukkan variabel yang menarik peneliti dan hubungan deskriptif dimana permasalahan secara sederhana diungkapkan dalam suatu pernyataan yang harus dijawab.
3. Pengumpulan data merupakan proses memperoleh data baik secara di lapangan maupun studi pustaka (buku, jurnal dan sumber-sumber lainnya) untuk membuktikan keabsahannya.
4. Pengolahan data merupakan proses pengolahan data yang menggunakan program SPSS dengantujuan untuk memperoleh informasi.
5. Uji hipotesis untuk menguji dugaan sementara dengan mendapatkan informasi dari hasil pengolahan data.
6. Membandingkan data dengan kebenaran yang dilapangan maupun di kajian pustaka serta menampilkan hasil.
7. Menarik kesimpulan dari hasil pengolahan data, diskusi serta interpretasi data, generalisasi, kekurangan-kekurangan dalam penemuan serta memberikan saran agar peneliti berikutnya lebih baik.

## Populasi Dan Sampel

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terjadi dari objek atau subjek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, populasi sangat berkenan dengan data dan merupakan totalitas

semua nilai yang mungkin, baik hasil hitung maupun pengukuran kuantitatif dan kualitatif pada karakteristik tertentu mengenai sekumpulan objek yang lengkap (J. Rumengan, 2013, p. 51)

Populasi terbagi menjadi dua jenis yaitu:

1. Populasi terbatas yaitu populasi mempunyai sumber data yang jelas batasnya secara kuantitatif sehingga dapat dihitung jumlahnya.
2. Populasi tidak terbatas yaitu populasi sumber datanya tidak dapat ditentukan batasan-batasannya sehingga relatif tidak dapat dinyatakan dalam bentuk jumlah

Populasi dari penelitian ini memiliki karakteristik yaitu: pelanggan yang sudah pernah makan di PT Surya Tanjung Jaya atau pelanggan yang sedang makan di PT Surya Tanjung Jaya **182** orang.

Dalam penelitian ini, jumlah sampel yang akan diambil adalah seluruh anggota populasi yang ada, yaitu sebanyak **125** sampel metode pengambilan sampel ini disebut dengan pengambilan sampel jenuh atau sensus (*census sampling*).

## Metode Analisis Data

Data-data yang terkumpul umumnya masih berbentuk data mentah untuk itu perlu diolah agar lebih sederhana sehingga memudahkan peneliti untuk melakukan analisis data. Analisis data bertujuan menginterpretasikan data-data yang telah dikumpulkan dan diolah sehingga nantinya akan diperoleh jawaban atas rumusan masalah penelitian dan mampu membuktikan hipotesis yang diajukan peneliti.

Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik deskriptif dan statistik inferensial. Analisis berdasarkan bantuan komputer dan paket aplikasi atau program statistik yaitu program SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*).

Dengan program SPSS tersebut beberapa pengujian terhadap data yang terkumpul akan dianalisis untuk memberikan gambaran hubungan pengaruh antara variabel-variabel independen dan dependen di dalam penelitian ini.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Profil Responden

Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan PT Surya Tanjung Jaya. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 125 responden. Berdasarkan kuisioner yang telah diisi oleh responden, maka diperoleh data-data berupa identitas responden yang kemudian di jadikan profil responden dalam penelitian ini sebagai berikut:

Diketahui Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin. Responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden perempuan sebanyak 66 responden atau 52,8% dan untuk laki-laki sejumlah 59 responden atau 47,2%.

Diketahui Profil Responden Berdasarkan Usia. Usia responden dalam penelitian ini didominasi oleh reponden berusia 21 - 30 tahun dengan jumlah 99 responden atau 79,2%, sedangkan responden untuk usia 21 tahun dengan jumlah 14 responden atau 11,2% **Hasil Uji Kualitas Data**

Untuk mengetahui apakah data penelitian yang dihasilkan sudah sesuai dengan tujuan dari penelitian, maka harus dilakukan pengujian yang nantinya akan dilakukan untuk membuktikan bahwa indikator tersebut layak dalam penelitian ini. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah item-item pernyataan yang diajukan dalam kuesioner dapat digunakan dalam mengukur keadaan responden yang sebenarnya dan menyempurnakan kuisioner tersebut. Tinggi rendahnya validitas menunjukkan sejauhmana data yang terkumpul tidak menyinggung dari gambarantentang variabel yang dimaksud. Uji validitas dalam peneltian ini dimaksudkan dalam 3 variabel yang ada,

dan untuk responden berusia > 30 tahun sebanyak 12 responden atau 9,6%.

Diketahui Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan. Tingkat pendidikan responden dalam penelitian ini didominasi oleh tingkat pendidikan SMA dengan jumlah 95 responden atau 76,0%, untuk tingkat pendidikan SMP dengan jumlah 14 responden atau 11,2%, untuk tingkat pendidikan S1 dengan jumlah 8 responden atau 6,4%, untuk tingkat pendidikan DIII dengan jumlah 6 responden atau 4,8% dan untuk tingkat S2 dengan jumlah 2 responden atau 1,6%.

Diketahui Profil Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan. Tingkat penghasilan dalam penelitian ini didominasi oleh responden tingkat penghasilan Rp 3,2 JT s/d Rp 4,2 JT sejumlah 99 responden atau 79,2%, untuk tingkat penghsilan < Rp 3,2 JT sejumlah 21 responden atau 16,8% dan untuk responden tingkat penghasilan > Rp 4,2 JT sejumlah 5 responden atau 4,0%.

yaitu performance karyawan, kualitas produk makanan dan kepuasan pelanggan.

Koefisien korelasi adalah angka yang menyatakan angka skor pernyataan dengan skor total. Item dikatakan valid jika ada korelasi dengan skor total.

Teknik uji validitas item dengan korelasi *Pearson* (*Pearson Corelation*) atau r hitung dengan nilai r tabel dengan derajat sebesar 123 (n-2) dan pada taraf signifikan 0,05 (uji 2 sisi) adalah 0,1757. Hasil uji validitas dalam penelitian ini untuk variabel X<sub>1</sub> atau Performance karyawan, X<sub>2</sub> atau Kualitas Produk Makanan dan Y atau Kepuasan Pelanggan dapat dilihat pada tabel berikut.

No	Dimensi	Koefisien	Standar	Keterangan
1	X1_1	0,689	≥0,1757	Valid
2	X1_2	0,730	≥0,1757	Valid
3	X1_3	0,348	≥0,1757	Valid
4	X1_4	0,578	≥0,1757	Valid
5	X1_5	0,408	≥0,1757	Valid
6	X1_6	0,656	≥0,1757	Valid
7	X2_1	0,617	≥0,1757	Valid
8	X2_2	0,402	≥0,1757	Valid
9	X2_3	0,810	≥0,1757	Valid
10	X2_4	0,673	≥0,1757	Valid
11	X2_5	0,810	≥0,1757	Valid
12	Y1	0,716	≥0,1757	Valid
13	Y2	0,614	≥0,1757	Valid
14	Y3	0,678	≥0,1757	Valid
15	Y4	0,652	≥0,1757	Valid
16	Y5	0,421	≥0,1757	Valid
17	Y6	0,376	≥0,1757	Valid

**Sumber:** Output SPSS 20

## Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dapat mengukur tingkat reliabel atau kekonsistenan suatu alat ukur yang pada akhirnya menunjukkan suatu kelayakan atau suatu alat ukur terhadap variabel. Tingkat reliabel ditunjukkan dengan hasil perhitungan nilai *Cronbach's Alpha* menunjukkan angka lebih besar dari 0,6. pada penelitian ini akan dilakukan uji reliabilitas untuk 2 variabel independen dan 1 variabel dependen.

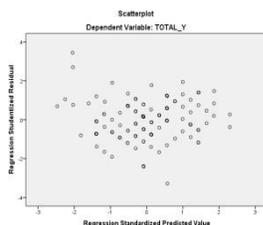
Berdasarkan hasil uji reliabilitas berdasarkan performance karyawan dapat dilihat bahwa hasil nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,572 sedangkan nilai r kritis (uji 2 sisi) pada signifikansi 0,05 dengan jumlah data 125, didapatkan nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,1757 karena nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir pertanyaan penelitian tersebut reliabel dan telah layak untuk dijadikan sebagai alat ukur variabel penelitian.

## Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS 20, dengan melihat hasil uji pada angka Kolmogrov Smirnov dan juga dapat dilihat pada histogram, dan *standardized residual plot* yang diberlakukan untuk seluruh variabel. Uji normalitas

Berdasarkan hasil uji normalitas data dan gambar histogram dan residual plot diatas, dapat diketahui nilai signifikansi sebesar 0,978.  $> 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang akan diuji berdistribusi normal. Hal ini diperkuat dengan grafik Normal *Probability Plot* yang menunjukkan bahwa data menyebar disekitas garis, maka model regresi memenuhi

## Hasil Uji Heteroskedastisitas

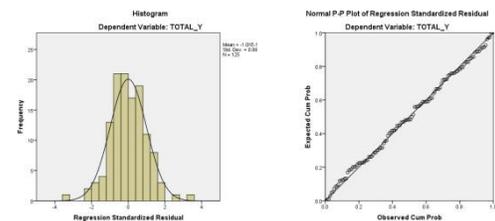


Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas pada gambar diatas, maka dapat dilihat bahwa terdapat pola yang jelas, serta titik menyebar diatas dan dibawah angka 0

Berdasarkan hasil uji reliabilitas berdasarkan Kualitas Produk Makana dapat dilihat bahwa hasil nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,670 sedangkan nilai r kritis (uji 2 sisi) pada signifikansi 0,05 dengan jumlah data 125, didapatkan nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,1757 karena nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir pertanyaan penelitian tersebut reliabel dan telah layak untuk dijadikan sebagai alat ukur variabel penelitian.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas berdasarkan Kepuasan Pelanggan dapat dilihat bahwa hasil nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,608 sedangkan nilai r kritis (uji 2 sisi) pada signifikansi 0,05 dengan jumlah data 125, didapatkan nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,1757 karena nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{table}$  maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir pertanyaan penelitian tersebut reliabel dan telah layak untuk dijadikan sebagai alat ukur variabel penelitian.

dilakukan untuk mengetahui apakah nilai residu (perbedaan yang ada) yang diteliti memiliki distribusi normal atau tidak. Hasil uji normalitas dengan menggunakan histogram dan *standardized residual plot* dapat dilihat pada tabel dan gambar dibawah ini:



normalitas. Sedangkan untuk grafik histogram data yang terdistribusi normal digambarkan dengan kurvaberbentuk lonceng atau *bell-shaped curve*. Dengan kata lain variabel telah memenuhi persyaratan untuk dianalisis dengan metode linier berganda.

Uji heteroskedastisitas diperlukan jika variasi dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat sebagai berikut:

pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa variabel yang diteliti tidak mengalami gejala heteroskedastisitas.

### Hasil Uji Multikorelitas

Uji multikorelitas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan dengan variabel independen yang lain dalam satu model. Berdasarkan hasil uji multikorelitas diatas, dapat diketahui bahwa nilai VIF sebesar 1,514 (Performance Karyawan), 1,514 (Kualitas Produk Makanan) dan nilai *Tolerance* masing-masing variabel independen sebesar

0,660 (Performance Karyawan), 0,660 (Kualitas Produk Makanan). Maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen tersebut terbebas dari gejala multikorelitas, karena nilai VIF masing-masing variabel Performance Karyawan dan Kualitas Produk Makanan terhadap Kepuasan Pelanggan kurang dari 10 dan nilai toleransi  $> 0,1$ .

### Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Hubungan atau korelasi antara variabel Performance Karyawan dan Kualitas Produk Makanan menguji hipotesis akan diuji dengan menggunakan alat statistik koefisien korelasi.

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai konstanta (a) sebesar 3,913 dan nilai koefisien korelasinya (b) sebesar 0,434 (Performance Karyawan) dan 0,443 (Kualitas Produk Makanan). Dari hasil tersebut, dapat ditentukan persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 3,913 + 0,434 X_1 + 0,443 X_2$$

Persamaan regresi diatas dapat digunakan untuk memprediksi bagaimana pengaruh perubahan variabel

independen Performance Karyawan dan Kualitas Produk Makanan.

### Hasil Uji t (parsial)

Uji t dilakukan untuk menguji apakah terdapat pengaruh antara variabel x terhadap variabel y secara parsial. Uji t dilakukan dengan kriteria jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, sebaliknya jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

Berdasarkan Uji t diatas, diperoleh nilai  $t_{hitung}$  adalah  $6,495 < 1,979$  dan signifikansi (sig) adalah  $0,000 < 0,05$  maka dapat dinyatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini menyatakan bahwa performance karyawan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan PT Surya Tanjung Jaya, maka Hipotesis pertama diterima

Berdasarkan Uji t diatas, diperoleh nilai  $t_{hitung}$  adalah  $6,522 > 1,979$  dan signifikansi (sig) adalah  $0,000 < 0,05$  maka dapat dinyatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima. Hal ini menyatakan Kualitas Produk Makanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan PT Surya Tanjung Jaya, maka hipotesis kedua diterima.

### Hasil Uji F

Uji F dikenal dengan uji model atau uji Anova untuk menguji apakah model linear antara variabel x dengan y yang dibuat signifikan atau tidak signifikan. Jika model regresi signifikan maka model bisa digunakan untuk prediksi atau peramalan, sebaliknya jika tidak signifikan maka model regresi tidak bisa digunakan untuk peramalan. Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 0,05. Pengujian uji F tersebut dilakukan dengan kriteria jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka uji F dapat diterima.

Berdasarkan Uji F diperoleh nilai signifikansi (sig) adalah  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat dinyatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini menyatakan bahwa variabel Performance Karyawan dan Kualitas Produk Makanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT Surya Tanjung Jaya berpengaruh secara signifikan dan secara bersama-sama (simultan).

### Hasil Uji Determinasi ( $R^2$ )

Tabel *Model Summary* menunjukkan nilai koefisien korelasi (R) yang menunjukkan besarnya variasi dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independennya (0,790). *R Square* atau koefisien determinasi memiliki arti 0,625 atau 62,5% variabel Performance Karyawan dan Kualitas Produk Makanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT Surya Tanjung Jaya.

Besarnya *R square* menunjukkan angka 0,625. Dengan kata lain hal ini menunjukkan bahwa besar persentase variansi Kepuasan Pelanggan sebesar yang bisa dijelaskan oleh variasi kedua variabel bebas yaitu Performance Karyawan dan Kualitas Produk Makanan sebesar 62,5%, selebihnya 37,5% dan sisanya 37,5% dipengaruhi variabel-variabel lain yang tidak diteliti. Maka antara variabel stres kerja dan disiplin kerja memiliki hubungan yang erat karena nilai R bertanda positif.

### Pembahasan

Setelah melakukan analisis deskriptif dan serangkaian uji dari data yang diperoleh, maka akan dijelaskan ringkasan penjelasan yang dirangkum dari hasil penelitian, yang pada akhirnya dapat menjawab rumusan masalah dari penelitian dengan membuktikan dari hipotesis-hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

1. *Performance* karyawan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PT Surya Tanjung Jaya.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nisa Sinti Atikah dan Budi Setiawan tahun 2014 ISSN 1978-1059 Volume 9 No. 1 dengan judul Analisis Kinerja Penyelenggara Makanan dan Tingkat Kepuasan Konsumen Restoran Khas Padang di Bogor menyimpulkan bahwa adanya hubungan antara kinerja dengan penilaian atribut mutu produk terhadap kepuasan konsumen oleh sebab itu didalam penelitian ini juga menunjukkan bahwa *performance* karyawan memiliki hubungan positif terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu dapat dilihat juga dari hasil uji t-test hasil nilai dari t- hitung sebesar 6,495 sedangkan nilai t-tabel 1,979,

artinya bahwa jika dibandingkan nilai  $t$  hitung  $> t$  tabel ( $6,495 > 1,979$ ) dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak,  $H_1$  diterima artinya bahwa *performance* karyawan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PT Surya Tanjung Jaya.

2. Kualitas produk makanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PT Surya Tanjung Jaya.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yetty Husnul Hayati tahun 2015 ISSN 2502-1400 Volume 1 No. 1 dengan judul Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Bebek dan Ayam Goreng Pak Ndut Solo menyimpulkan bahwa adanya hubungan antara kualitas produk makanan terhadap kepuasan konsumen oleh sebab itu didalam penelitian ini juga menunjukkan bahwa kualitas produk makanan memiliki hubungan positif terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu dapat dilihat juga dari hasil uji  $t$ -test hasil nilai dari  $t$ -hitung sebesar 6,522 sedangkan nilai  $t$ -tabel 1,979, artinya bahwa jika dibandingkan nilai  $t$  hitung  $> t$  tabel ( $6,522 > 1,979$ ) dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak,  $H_1$  diterima artinya bahwa kualitas produk makanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Surya Tanjung Jaya.

3. *Performance* karyawan dan kualitas produk makanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Surya Tanjung Jaya.

Berdasarkan hasil uji  $f$  test nilai  $f$  hitung  $> f$  tabel ( $101,506 > 3,070$ ) dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  artinya maka  $H_0$  ditolak,  $H_1$  diterima, membuktikan bahwa *performance* karyawan dan kualitas produk makanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Surya Tanjung Jaya.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa data, pengujian hipotesis dan hasil temuan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Performance* karyawan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PT Surya Tanjung Jaya.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nisa Sinti Atikah dan Budi Setiawan tahun 2014 ISSN 1978-1059 Volume 9 No. 1 dengan judul Analisis Kinerja Penyelenggara Makanan dan Tingkat Kepuasan Konsumen Restoran Khas Padang di Bogor menyimpulkan bahwa adanya hubungan antara kinerja dengan penilaian atribut mutu produk terhadap kepuasan konsumen oleh sebab itu didalam penelitian ini juga menunjukkan bahwa *performance* karyawan memiliki hubungan positif terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu dapat dilihat juga dari hasil uji  $t$ -test hasil nilai dari  $t$ -hitung sebesar 6,495 sedangkan nilai  $t$ -tabel 1,979, artinya bahwa jika dibandingkan nilai  $t$  hitung  $> t$  tabel ( $6,495 > 1,979$ ) dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak,  $H_1$  diterima artinya bahwa *performance* karyawan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PT Surya Tanjung Jaya.

2. Kualitas produk makanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PT Surya Tanjung Jaya.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yetty Husnul Hayati tahun 2015 ISSN 2502-1400 Volume 1 No. 1 dengan judul Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Bebek dan Ayam Goreng Pak Ndut Solo menyimpulkan bahwa adanya hubungan antara kualitas produk makanan terhadap kepuasan konsumen oleh sebab itu didalam penelitian ini juga menunjukkan bahwa kualitas produk makanan memiliki hubungan positif terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu dapat dilihat juga dari hasil uji  $t$ -test hasil nilai dari  $t$ -hitung sebesar 6,522 sedangkan nilai  $t$ -tabel 1,979, artinya bahwa jika dibandingkan nilai  $t$  hitung  $> t$  tabel ( $6,522 > 1,979$ ) dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak,  $H_1$  diterima artinya bahwa kualitas produk makanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Surya Tanjung Jaya.

3. *Performance* karyawan dan kualitas produk makanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Surya Tanjung Jaya.

Berdasarkan hasil uji  $f$  test nilai  $f$  hitung  $> f$  tabel ( $101,506 > 3,070$ ) dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  artinya maka  $H_0$  ditolak,  $H_1$  diterima, membuktikan bahwa *performance* karyawan dan kualitas produk makanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Surya Tanjung Jaya

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Bennion, M. & Scheule, B. (2008). *Introductory Foods (12th ed.)*. USA: Person Prentice Hall.
- Bintoro. (2014). *Konsumen Dan Pelayanan Prima, Cetakan I*. Yogyakarta: Gava Media.
- Djohan, A. J. (2016). *Manajemen & Strategi Pembelian*. Malang: Media Nusa Creative.
- Erlina. (2011). *Metodelogi Penelitian*. Medan: USU Pers.
- Hayati, Y. H. & G. S. (2015). Jurnal Ilmiah Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Bebek dan Ayam Goreng Pak Ndut Solo Solo. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan, E-ISSN 2502-5678*. Solo.
- Kotler, P. & K. K. L. (2009). *Marketing Management (13th ed.)*. New Jersey: Upper Saddle River.
- Muslimah, S. K. (2006). Prioritas Dengan Pendekatan Metode Regresi Linear Multiple. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mercuru Buana*, 21–26.
- Nisa Sinti Atikah dan Budi Setiawan. (2014). Analisis kinerja penyelenggaraan makanan dan tingkat

- kepuasan konsumen restoran khas padang di bogor (. *Jurnal Ilmiah Analisis Kinerja Penyelenggara Makanan Dan Tingkat Kepuasan Konsumen Restoran Khas Padang Di Bogor*, 9(1), 59–64.
- Priyatno, D. (2013). *Mandiri Belajar Analisis Data Dengan SPSS*. Yogyakarta: Mediakom.
- Riduwan, & E. A. K. (2012). *Cara Mudah Menggunakan Dan Memakai Path Analysis (Analisis Jalur)*., Cetakan Keempat. Bandung: Alfabeta.
- Rumengan, J. (2013). *Metodologi Penelitian*., Cetakan Pertama. Bandung: Citapustaka Media Perintis.
- Rumengan, J. & I. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitati*., Cetakan Pertama. Bandung: Citapustaka Media.
- Sanyoko, A. S., Ekonomi, F., & Timur, J. (2011). Pelanggan Pada Depot Bakso Rindu Malam Ciliwung No 73 Surabaya. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional, Bandung*, (73).
- Simanjuntak, P. J. (2011). *Manajemen & Evaluasi Kinerja*., Edisi Ketiga. Jakarta: Lembaga Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Umar, H. (2011). *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Wibowo. (2013). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Wibowo, A. E. (2012). *Aplikasi Praktis SPSS Dalam Penelitian*., Cetakan Pertama. Yogyakarta: Gava Media.
- Widjoyo, S., Hatane, P., Brahmana, R. K. M. R., Pemasaran, J. M., Petra, U. K., & Siwalankerto, J. (2014). Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen restoran happy garden surabaya. *Jurnal Ekonomi Universitas Brawijaya, Jurnal Pemasaran Vol. 2 No. 1 (1-9)*, 2(1), 1–9.
- Wirawan. (2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Yamit, Z. (2013). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisa.