

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK BAGLOG JAMUR TIRAM TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI CV. ASA AGRO CORPORATION

### *THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRODUCT QUALITY OF OYSTER MUSHROOM BAGLOG ON CONSUMER SATISFACTION AT CV. ASA AGRO CORPORATION*

Oleh:

<sup>1</sup>Anwar Nugraha  
<sup>2</sup>Hanisa Sismaya Lestari  
<sup>3</sup>Nurjaya

<sup>1</sup>Prodi Agribisnis, Fakultas Sains Terapan, Universitas Suryakencana  
<sup>2</sup>Prodi Administrasi Bisnis Internasional, Fakultas Sains Terapan, Universitas Suryakencana  
<sup>3</sup>Prodi Administrasi Bisnis Internasional, Fakultas Sains Terapan, Universitas Suryakencana

Email:

<sup>2</sup>[hanisasismaya@unsur.ac.id](mailto:hanisasismaya@unsur.ac.id)  
<sup>3</sup>[nurjaya@unsur.ac.id](mailto:nurjaya@unsur.ac.id)

#### ABSTRAK

Pada salah satu Kecamatan yang menjadi sentra produksi baglog jamur tiram adalah Desa Benjot Kecamatan Cugenang Kabupaten Cianjur. Penelitian dilakukan di perusahaan CV. Asa Agro Corporation Desa Benjot, Kecamatan Cugenang, Kabupaten Cianjur. Penelitian dimulai pada bulan Juli sampai dengan bulan September 2021 dengan tujuan : 1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di CV. Asa Agro Corporation. 2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di CV. Asa Agro Corporation. 3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di CV. Asa Agro Corporation. Penelitian ini menggunakan teknik *probability* dalam penentuan responden. 1. Kualitas pelayanan berpengaruh *signifikan* secara parsial. 2. Kualitas produk baglog jamur tiram berpengaruh *signifikan* secara parsial terhadap kepuasan konsumen 3. Kualitas pelayanan dan baglog jamur tiram berpengaruh *signifikan* secara simultan terhadap kepuasan konsumen di CV. Asa Agro Corporation.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Baglog, Terhadap Kepuasan Konsumen.

## ABSTRACT

*In one of the sub-districts that is the center for the production of oyster mushroom baglog, Benjot Village, Cugenang District, Cianjur Regency. The research was conducted at the company CV. Asa Agro Corporation Benjot Village, Cugenang District, Cianjur Regency. The study began in July to September 2021 with the objectives: 1. To determine the effect of service quality on customer satisfaction at CV. Asa Agro Corporation. 2. To determine the effect of product quality on consumer satisfaction at CV. Asa Agro Corporation. 3. To determine the effect of service quality and product quality on consumer satisfaction at CV. Asa Agro Corporation. This study uses probability techniques in determining respondents. 1. Quality of service has a significant effect partially. 2. The quality of the oyster mushroom baglog product has a partial significant effect on consumer satisfaction 3. The quality of service and the oyster mushroom baglog has a significant simultaneous effect on consumer satisfaction at CV. Asa Agro Corporation.*

*Keywords: Quality of Service and Quality of Baglog Products, Against Consumer Satisfaction.*

## PENDAHULUAN

Indonesia adalah negara yang kaya akan sumber daya hayati. Dimana berbagai tumbuhan dan hewan dapat ditemui didaerah beriklim tropis. Banyak tumbuhan yang ada di Indonesia terdapat tumbuhan atau tanaman yang mempunyai nilai ekonomi tinggi, yang salah satunya jamur tiram, karena tumbuhan tersebut digunakan atau dikonsumsi masyarakat dikarnakan jamur tiram memiliki kandungan protein yang tinggi, kandungan lemak yang rendah, serta mengandung karbohidrat dibandingkan dengan jenis jamur yang lainnya.

Salah satu dari jenis hortikultura adalah jamur tiram atau dalam bahasa latin dikenal dengan istilah (*pleurotus ostreatus*) merupakan salah satu jenis sayuran yang mengandung vitamin penting, terutama vitamin B, C, dan D. Vitamin B1 (*tiamin*), B2 (*riboflavin*), niasin dan pro vitamin D2 (*ergosterol*), dalam jamur tiram cukup tinggi. Mineral utama tertinggi adalah kalium, fosfor, natrium, kalsium, dan magnesium yaitu sebesar 56-70% dari total abu dengan kadar K mencapai 45%. Mineral mikro elemen yang bersifat logam dalam jamur tiram kandungannya lemah, sehingga jamur aman dikonsumsi setiap hari (Fadillah, 2010 dalam Arifatus. 2015).

Sentra produksi jamur di Indonesia terdapat di empat provinsi yakni Jawa Barat, Jawa Tengah, D.I Yogyakarta, dan Jawa Timur. Produksi jamur di empat provinsi tersebut mencapai 97% dari total produksi nasional. Provinsi Jawa Tengah memiliki tingkat produktivitas paling tinggi. Sementara Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki tingkat produktivitas paling rendah. Produktivitas menunjukkan rata-rata hasil panen pada luas lahan tertentu. Semakin tinggi produktivitas, potensi hasil dan keuntungan usaha tani semakin besar.

CV. Asa Agro Corporation salah satu sentral budidaya jamur tiram yang berada di kecamatan Cugenang, kabupaten Cianjur, CV. Asa Agro Corporation diresmikan menjadi badan usaha pada tanggal 03 Februari 2003. CV. Asa Agro Corporation adalah salah satu badan usaha yang telah menerapkan

kelembagaan tani berupa kemitraan. Landasan peraturan kemitraan di Indonesia diataur oleh peraturan pemerintah No. 44 Tahun 1997 yang menyebutkan bahwa kemitraan merupakan kerja sama antara usaha kecil dengan memperlihatkan prinsip saling memerlukan, saling memperkuat, dan saling menguntungkan. Kemitraan usaha adalah sebuah kerjasama usaha kecil dengan usaha yang menengah atau dengan usaha besar dengan memperhatikan prinsip saling memerlukan, memperkuat dan saling menguntungkan menurut (Nofilah 2019).

**Tabel 1. Perkembangan luas lahan, Produksi dan jumlah karyawan CV.Asa Agro Corporation**

Tahun	Luas Lahan (m <sup>2</sup> )	Produksi (kg/hari)	Jumlah Karyawan (orang)	Lokasi
2000	40		1	Sewa Rumah Panggung
2001	1.500	5	1	Cariu, Mangunkerta, Cugenang
2002	1.300	50	2	Cikancana, Warung Kondang
2003	6.000	100	10	Kp. Jenggung, Benjot, Cugenang
2013	40.000	600	150	Tetap
2018	40.000	1.500 - 4.000	200	Tetap
2019	40.000	15.00-4.000	150	Tetap
2020	40.000	15.000-4.000	150	Tetap

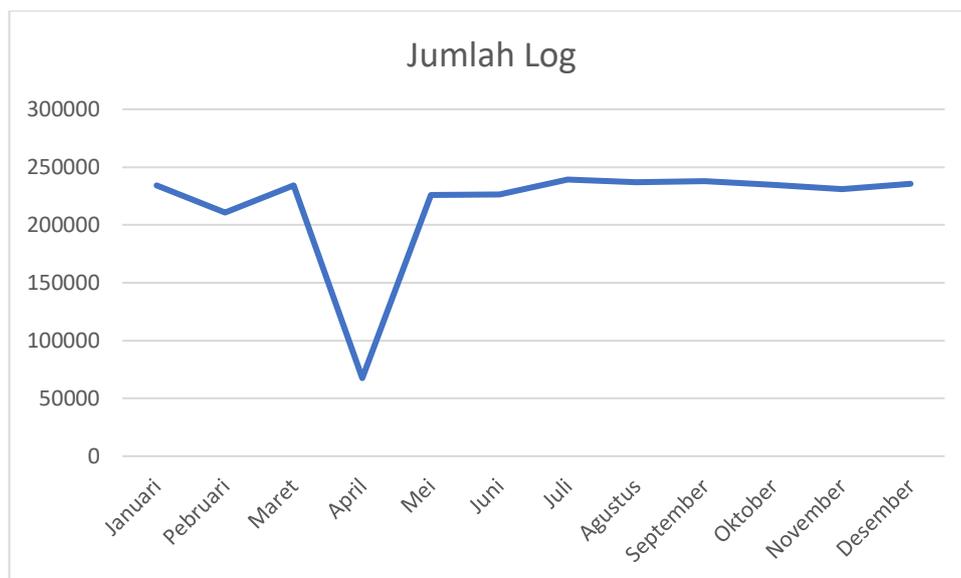
Sumber: Alystiana, 2020 dan Departemen Produksi CV. Asa Agro Corporation, 2021

CV. Asa Agro Corporation merupakan perusahaan produsen jamur yang memiliki catatan perkembangan cukup pesat. Usaha ini mulai dirintis sejak tahun 2000, kemudian diresmikan menjadi CV. pada 2003. Pada tahun 2001 perusahaan hanya mampu memproduksi jamur tiram sebanyak 5 kg/hari. Namun, saat ini perusahaan mampu menghasilkan jamur tiram sebanyak 1,5-4 ton/per hari.

Tabel 2. Penjualan Baglog

Bulanan	Jumlah Log	Keterangan
Januari	232,500	
Pebruari	210,000	
Maret	234,750	
April	225,000	
Mei	52,500	Menjelang Hari Raya Idul fitri
Juni	187,000	
Juli	237,750	
Agustus	236,250	
September	240,000	
Oktober	233,250	
November	231,750	
Desember	233,250	
<b>Total</b>	<b>2,554,500</b>	

Sumber: Data Penjualan Baglog pada Tahun 2019



Gambar 1. Penjualan Baglog Pada Tahun 2021 CV. Asa Agro Corporation

Berdasarkan data hasil penjualan di perusahaan CV. Asa Agro coporation, para pelanggan memiliki kepuasan yang berbeda antara konsumen yang satu dengan konsumen yang lainnya. Kemudian berdasarkan data permintaan jamur maka akan berkembangnya petani jamur yang akan memproduksi jamur tiram sehingga kebutuhan akan baglog itu sendiri otomatis akan meningkat.

Dalam dunia bisnis saat ini diperlukannya mengetahui kualitas produk terhadap kepuasan konsumen untuk mendapatkan kemenangan dalam persaingan bisnis yang sedang dilaksanakan, karena jika perusahaan unggul dalam memberikan kepuasan konsumen maka pihak perusahaan akan mendapatkan nilai tinggi dari konsumen sehingga konsumen menjadi loyalitas terhadap perusahaan tersebut.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada perusahaan CV.Asa Agro Corporation, mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada perusahaan CV.Asa Agro Corporation, mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada perusahaan CV. Asa Agro Corporation

## **METODE PENELITIAN**

### **Populasi**

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Suharsimi Arikunto (2010, hlm. 173) mengatakan “Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya populasi”. Dari pernyataan diatas populasi dalam penelitian ini adalah pembelian beaglog jamur tiram yang terdata di CV. Asa Agro Corporation yang berjumlah 66. Penelitian ini merupakan penelitian populasi sehingga seluruh konsumen baglog jamur tiram dijadikan subjek penelitian.

### **Sampel**

Menurut Sugiyono (2017) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu maka peneliti dapat

menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi, untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili). Dari jumlah populasi yang diambil 66 kurang dari 100 populasi maka sampel yang diambil 66 hasil dari jumlah populasi yang akan dilakukan penelitian tersebut.

### Metode Analisis Data

Untuk mendukung hasil penelitian, data penelitian yang diperoleh akan dianalisis dengan alat statistik melalui bantuan program SPSS. Adapun pengujian pengujian akan dilakukan adalah :

#### a) Uji Validitas

Uji validitas adalah item yang digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuesioner atau skala, apakah item-item pada kuesioner tersebut sudah tepat dalam mengukur apa yang ingin diukur, atau bisa melakukan penilaian langsung dengan metode korelasi *person* atau metode *corrected item total correlation*.

#### b) Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan tingkat keandalan suatu instrumen penelitian. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Tujuan dari uji reabilitas adalah untuk menilai kestabilan ukuran dan konsistensi responden dalam menjawab kuesioner, sehingga saat diberikan berulang akan mendapatkan hasil yang konsisten. Uji reabilitas menggunakan program SPSS 21.

### Uji Hipotesis

#### 1. Uji Determinan ( $R^2$ )

Untuk mengetahui berapa besar persentase pengaruh antara variabel bebas ( $X_1$  dan  $X_2$ ) terhadap variabel terikat ( $Y$ ). Jika ( $R^2$ ) semakin besar (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa kemampuan menjelaskan variabel bebas ( $X_1$  dan  $X_2$ ) adalah besar terhadap variabel terikat ( $Y$ ). Hal ini berarti model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Sebaliknya jika ( $R^2$ ) semakin kecil (mendekati nol) maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas ( $X_1$  dan  $X_2$ ) terhadap variabel terikat ( $Y$ ) semakin kecil. hal ini berarti model yang digunakan tidak kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat.

## 2. Uji Parsial (Uji T)

Uji parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Dengan menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

$H_1 : b_i = 0$  Analisis Regresi Linear Ganda

Artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

$H_2 : b \neq 0$

Artinya secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

$H_0$  diterima, apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  pada  $\alpha = 0.05$   $H_a$  diterima, apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  pada 0.05.

## 3. Uji simultan (Uji F)

Uji simultan digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen. Melalui uji statistik dengan langkah-langkah sebagai berikut:

$H_0 : b_1 = b_2 = b_3 = 0$

Artinya secara bersama-sama atau simultan tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.  $H_a : b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq 0$  Artinya secara bersama-sama atau simultan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

## 4. Analisis Regresi Linier Berganda

Setelah data berskala interval, untuk mengetahui bagaimana pengaruh antara dua variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Kualitas produk ( $X_2$ ), terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Konsumen ( $Y$ ), digunakan teknik data dengan menggunakan rumus analisis statistik regresi berganda sebagai berikut :

$$Y = a + KP_1X_1 + KP_2X_2 + e$$

Dimana :

$KP_1$  = Kualitas pelayanan

$KP_2$  = Kualitas produk

- Y = Kepuasan konsumen  
 a = konstanta dari persamaan regresi  
 KP1 = koefisien regresi dari variabel X1  
 KP2 = koefisien regresi dari variabel X2  
 e = variabel pengganggu/error

Dalam proses pengolahan data, penulis mempergunakan aplikasi komputer dengan program SPSS untuk mempermudah dan mempercepat pengolahan data. SPSS adalah suatu software yang berfungsi untuk menganalisis data, melakukan perhitungan statistik baik untuk statistik parametrik maupun non parametrik dengan basis windows.

### HASIL PENELITIAN

Uji validitas di hitung dengan membandingkan jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan nilai positif maka butir atau pernyataan tersebut dinyatakan valid (Ghozali, 2005)

**Tabel 3. Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)**

No. Item	r tabel 5% (df 96)	r hitung	Cutt Off	Keterangan
X1.1	0,129	,749	0,3	Valid
X1.2	0,129	,639	0,3	Valid
X1.3	0,129	,612	0,3	Valid
X1.4	0,129	,664	0,3	Valid
X1.5	0,129	,724	0,3	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah 2021

**Tabel 4. Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Produk (X<sub>2</sub>)**

No. Item	r tabel 5% (df 96)	r hitung	Cutt Off	Keterangan
X2.1	0,129	,600	0,3	Valid
X2.2	0,129	,529	0,3	Valid
X2.3	0,129	,666	0,3	Valid
X2.4	0,129	,558	0,3	Valid
X2.5	0,129	,721	0,3	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah 2021

**Tabel 5. Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)**

No. Item	r tabel 5% (df 96)	r hitung	Cutt Off	Keterangan
Y1.1	0,129	,715	0,3	Valid
Y1.2	0,129	,658	0,3	Valid
Y1.3	0,129	,413	0,3	Valid
Y1.4	0,129	,575	0,3	Valid
Y1.5	0,129	,721	0,3	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah 2021

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk menguji kehandalan yang menyangkut ke konsistenan jawaban dari pernyataan kuesioner. Suatu kuesioner di katakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS 21 memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistic. *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu variabel di katakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $>0,60$  (Ghozali,2005).

**Tabel 6. Hasil Pengujian Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Coutt Off</i>	Keterangan
X1	0,86	0,6	Reliabel
X2	0,819	0,6	Reliabel
Y1	0,821	0,6	Reliabel

Sumber: Data Primer yang diolah,2021

Dari gambar tabel di atas menunjukkan hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai crounbach Alpha yang sangat besar yakni lebih besar dari 0,60, sehingga dapat di katakan semua konsep pengukuran masing masing variabel dari kuesioner adalah reliabel atau item pada masing masing variabel tersebut layak di gunakan sebagai alat ukur.

### Hasil Analisis Data

Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptitif dengan pendekatan secara kuantitatif dan analisis regresi linier berganda untuk menjawab hipotessi penelitian. Metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif adalah untuk menjelaskan suatu situasi yang di teliti dengan dukungan studi pustaka sehingga lebih memperkuat analisis penelitian dalam membuat suatu kesimpulan, dimana hasil penelitian diperoleh dari hasil perhitungan indikator-indikator variabel yang diteliti kemudian dipaparkan secara tertulis oleh peneliti. Sedangkan

regresi linier berganda di gunakan untuk mengetahui bagaimana analisis pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan konsumen dalam membeli Baglog Jamur di CV. Asa Agro Corporation.

**Uji Parsial (Uji T)**

Menurut Kuncoro (2013) Uji T adalah untuk menunjukkan seberapa besar pengaruh satu variabel bebas individual dalam menerangkan variabel terkait. Jika signifikan nilai t hitung < 0,50 maka variabel bebas (Kualitas Pelayanan X1 dan Kualitas Produk X2) tidak semuanya berpengaruh secara parsial terhadap variabel terkait Kepuasan Konsumen Y. Uji t dihasilkan dari kata jawaban responden terhadap pernyataan pada kuesioner yang diajukan oleh peneliti. Hasil uji T dalam penelitian dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 7. Uji Parsial (Uji T)

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,328	,955		2,439	,018
Kualitas Pelayanan	,401	,102	,427	3,946	,000
Kualitas Produk	,487	,102	,518	4,793	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Data Primer yang diolah, 2021

**2. Variabel Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan uji T untuk variabel jasa (X<sub>1</sub>) diperoleh nilai t hitung 2,439 dengan tingkat signifikan 0,000. Menggunakan batas signifikansi 0,50, nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari taraf 0,50 dan nilai t<sub>hitung</sub> > 2,439 maka artinya terima H<sub>1</sub> dan tolak H<sub>0</sub>. Dengan demikian hipotesis pertama diterima dan dapat di simpulkan bahwa variabel pelayanan secara parsial signifikan mempengaruhi kepuasan konsumen. Karena menurut data di lapangan konsumen mayoritas membeli produk baglog Jamur di CV. Asa Agro Corporation dalam kondisi yang memang memiliki pelayanan keandalan, ketanggapan, empati yang memberikan keramahan terhadap

konsumen, dan keyankinan yang baik sehingga mudah dikenal. Hal ini terjadi karena CV. Asa Agro Corporation selalu memberikan produk dan pelayanan terbaik bagi konsumennya demi memuaskan konsumen dan terjadi hubungan loyalitas terhadap perusahaan.

**3. Variabel Kualitas Produk**

Berdasarkan uji T untuk variabel produk ( $X_2$ ) di peroleh nilai t hitung 3,946 dengan tingkat signifikansi 0,000. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,50, nilai signifikansi tersebut tersebut lebih dari tarap 0,50 dan nilai  $t_{hitung} > 3,946$  maka artinya terima  $H_1$  dan tolak  $H_0$ . Dengan demikian hipotesis kedua di terima dan dapat di simpulkan bahwa variabel Kualitas Produk secara parsial secara signifikan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen. Hal ini terjadi karena konsumen memiliki persepsi bahwa kualitas produk sangat mempengaruhi kepuasan konsumen. Jika kondisi produk terbilang buruk konsumen tidak memiliki keinginan sedikitpun untuk membelinya. Namun, CV. Asa Agro Corporation telah menawarkan produk yang terbilang memiliki kualitas produk yang sangat baik sehingga konsumen akan membeli produk yang ditawarkannya.

**4. Uji Simultan (Uji F)**

Uji F pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (Kualitas pelayanan dan Kualitas produk) terhadap variabel terkait (kepuasan konsumen). Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka di nyatakan variabel bebas berpengaruh secara simultan terhadap variabel terkait. Berdasarkan analisis maka di peroleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 8. Uji Simultan Dengan Model Uji F**

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	637,177	2	318,589	169,261	.000 <sup>b</sup>
Residual	118,580	63	1,882		
Total	755,758	65			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan

Sumber: Data Primer yang diolah, 2021

Hasil perhitungan statistic pengujian secara simultan kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. Dari tabel di atas di peroleh nilai F hitung sebesar 169,261 dengan nilai *signifikansi* sebesar 0,000. Nilai F hitung  $169,261 > F_{tabel} = F(k;n-k) = 3:63-3 = 2:61$  dan nilai signifikan lebih kecil dari 0,5 atau nilai  $0,000 < 0,05$ . Dapat di simpulkan bahwa secara bersama sama kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Pada uji F setiap variabel bebas yang memiliki nilai pengaruh terhadap variabel terkait di uji secara simultan dengan menggunakan SPSS 21. Nilai uji F pada tabel dihasilkan dari total data variabel Kualitas Pelayanana ( $X_1$ ), Kualitas Produk ( $X_2$ ) dan Kepuasan Konsumen Y.

**5. Analisis Regresi Linier Berganda**

Menurut Ghozali (2005) analisis regresi linier berganda di gunakan untuk mengukur pengaruh antara lebih dari satu variabel predictor (variabel bebas) terhadap variabel terkait (variabel dependent). Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS 21 Maka di peroleh data analisis regresi linier berganda pada tabel di berikut:

**Tabel 9. Uji Kelayakan Model dengan Uji T**

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,328	,955		2,439	,018
Kualitas Pelayanan	,401	,102	,427	3,946	,000
Kualitas Produk	,487	,102	,518	4,793	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Data Primer yang diolah, 2021

Dari tabel 4.5 di atas di peroleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y=2,328+0,401X1+0,587X2+e$$

Keterangan :

Y=Kepuasan Konsumen

X1=Kualitas Pelayanan

X2=Kualitas Produk

Berdasarkan persamaan regresi linier berganda di atas maka terdapat persamaan sebagai berikut :

- a. Nilai constanta sebesar 2,328 berarti jika Kualitas Pelayanan (X1) dan Kualitas Produk (X2) dianggap bernilai nol atau tidak ada maka nilai kepuasan konsumen beglog jamur sebesar 2,328.
- b. Variabel pelayanan (X1) berpengaruh Positif terhadap kepuasan konsumen (Y) dengan nilai koefisien 0,401. Artinya jika variabel pelayanan X1 meningkat 1 satuan dengan asumsi nilai variabel lain tetap, maka kepuasan konsumen Y akan meningkat sebesar 0,401.
- c. Variabel produk (X2) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y) dengan nilai koefisien 0,487. Artinya jika variabel produk X2 meningkat 1 satuan dengan asumsi nilai variabel lain tetap, maka kepuasan konsumen baglog jamur Y akan meningkat sebesar 0,487.

Hasil yang di peroleh dengan variabel kepuasan konsumen baglog jamur tiram (Y), maka diperoleh nilai *constant* positif 0,146, variabel pelayanan X1 bernilai positif 0,420, variabel produk X2 bernilai positif 0,672. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk secara parsial dan simultan mempengaruhi kepuasan konsumen.

**6. Koefisien Determinan**

Untuk mengetahui besarnya persentasi variabel (X) yang mewakili dan mampu menjelaskan variabel kepuasan konsumen baglog jamur (Y) Dapat di lihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 10. Koefisien Determinan**

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.918 <sup>a</sup>	.843	.838	1,37194

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan

Sumber: Data Primer yang diolah,2021

Hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS 21, dapat di ketahui bahwa koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,918. Hal ini berarti 91,8% kepuasan konsumen dapat jelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk, sedangkan sisanya 08,2% kepuasan konsumen terhadap kepuasan baglog jamur di CV. Asa Agro Corporation di pengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak di teliti dalam penelitian ini.

### KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dari penelitian dan analisis data yang berjudul “Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Jamur di CV. Asa Agro Corporation” dengan menggunakan SPSS, maka dapat di simpulkan hasilnya sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) mempunyai berpengaruh *signifikan* secara parsial terhadap variabel kepuasan konsumen (Y), atau dapat di artikan bahwa Kualitas Pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.
2. Variabel Kualitas Produk ( $X_2$ ) berpengaruh *signifikan* secara parsial terhadap variabel terkait yaitu kepuasan konsumen (Y). Jadi dapat di artikan bahwa Kualitas Produk dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.
3. Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Kualitas Produk ( $X_2$ ) secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen Baglog Jamur di CV. Asa Agro Corporation.

### SARAN

Dari hasil penelitian yang telah di lakukan adapun saran yang dapat di berikan peneliti diantaranya :

1. Bagi pengusaha baglog jamur, untuk lebih meningkatkan lagi dari segi kualitas produk baglog jamur dan tempatnya agar lebih bisa berkembang lagi usahanya, sehingga konsumen lebih dimudahkan lagi dalam pelayanan, fasilitas, ketahanan bagog agar konsumen lebih merasakan kepuasan yang maksimal dari produsen atau supplier
2. Bagi akademisi dan mahasiswa diharapkan bisa mengembangkan lagi penelitian mengenai baglog jamur yang merupakan media jamur yang cukup menjanjikan, serta harus lebih mempertahitkan lagi jumlah responden dan bentuk pernyataannya sehingga mendapat data yang akurat dan maksimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fadillah, Nur. 2010. *Tips Budidaya Jamur Tiram*. Yogyakarta: Genius Publisher
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Nofilah. 2019. *Pengembangan Kemitraan Dalam Memperkuat Relasi Organisasi Di Pusat Koperasi*
- Syirkah Syari'ah Muawwanah (Puskopssim) pwnu. Jawa Timur Surabaya.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta,CV.  
<https://massugiyantojambi.wordpress.com/2011/04/15/teori-motivasi/>