

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN RUMAH MAKAN
SUBULUSSALAM**

Gunawan ¹, T. Andi Roza ², Masni ³

¹²³Prodi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sabang

*corresponding author:
igunanjar@gmail.com
andi@stiesabang.ac.id

Abstract

The purpose of study was to determine the quality of service and product quality simultaneously on consumer satisfaction at Subulussalam Restaurant, with a total sample of 100 people. Respondents were successfully collected and analyzed by using multiple linear regression method through SPSS (Statistical Package for Social Sciences).

The results showed that service quality partially had a significant effect on consumer satisfaction at Subulussalam Restaurant t-count value was greater than t-table, t-count (4.210) > t-table (1.984). Product quality partially has a significant effect on consumer satisfaction at Subulussalam Restaurant t-count value is greater than t-table, t-count (5,129) > t-table (1,984). Service quality, product quality simultaneously affects consumer satisfaction at Subulussalam Restaurant F-count value is greater than F table, F-count (7.118) > t-table (3.09)

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

Abstrak

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Subulussalam, dengan jumlah sampel penelitian ini sebanyak 100 orang. Responden berhasil dikumpulkan dan di analisa dengan menggunakan metode regresi linier berganda melalui SPSS (*Statistical Package for Sosial Science*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Subulussalam dimana nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel yaitu t-hitung (4,210) > t-tabel (1,984). Kualitas produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Subulussalam dimana nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel yaitu t-hitung (5,129) > t-tabel (1,984). Kualitas pelayanan, Kualitas produk secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Subulussalam dimana nilai nilai F-hitung lebih besar dari F-tabel yaitu F-hitung (7,118) > t-tabel (3,09)

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen

PENDAHULUAN

Kepuasan merupakan salah satu langkah awal dalam perbandingan antara pelanggan dengan hasil evaluasi, dan bisa menghasilkan sesuatu yang nyaman (Kotler, 2016:171). Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap pelaku usaha (Alfath, 2017: 14), perhatian terhadap kepentingan konsumen dengan cara melihat kebutuhan dan keinginan serta kepuasan atas pelayanan menjadi

faktor untuk keberhasilan suatu usaha ditengah iklim persaingan yang semakin ketat ini. Memuaskan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan.

Dalam industri jasa kualitas pelayanan adalah faktor yang sangat penting, karena merupakan suatu strategi untuk memikat lebih banyak konsumen baru, mempertahankan konsumen yang ada, menghindari berpindahnya konsumen dan menciptakan keunggulan khusus. Perusahaan yang mengutamakan kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada kepuasan konsumen.

Kualitas produk adalah Kualitas produk adalah suatu kondisi fisik, sifat, dan fungsi produk, baik itu produk barang atau produk layanan jasa, berdasarkan tingkat mutu yang disesuaikan untuk memproduksi kepuasan konsumen (Tjiptono, 2011). Walaupun memiliki produk yang sama, namun bila pelaku usaha memiliki ciri khas produk tersendiri yang membuat daya tarik konsumen, maka konsumen akan terus kembali untuk menikmati produk yang kita sajikan.

Rumah Makan Subulussalam ini menyediakan berbagai jenis masakan khas daerah Kota Subulussalam yang beragam. Sebagai salah satu usaha Rumah Makan daerah, Rumah Makan Subulussalam harus terus menjaga kualitas produk yang mereka sajikan agar bisa bertahan di dunia usaha kuliner. semakin meningkatkan lagi inovasi baru dalam menyediakan produk khas makanannya dengan mengolah makanan tradisional menjadi lebih kekinian. Selain produknya yang khas, fasilitas juga diperhatikan oleh pemilik restoran ini. Terdapat beberapa pilihan rumah makan yang berada di Kota Subulussalam banyak hal yang menjadi bahan pertimbangan konsumen untuk sampai pada keputusan memilih rumah makan tertentu. Pihak manajemen rumah makan berusaha untuk memproduksi kriteria yang menjadi bahan pertimbangan konsumen, baik itu kualitas pelayanan, kualitas produk, maupun kepuasan konsumen. Sehingga dapat memberikan kepuasan bagi konsumennya. Jika hal tersebut diabaikan, maka akan terjadi kesenjangan antara keinginan (harapan) konsumen terhadap kualitas pelayanan, produk serta kepuasan konsumen yang ada dirumah makan. Berhasil tidaknya rumah makan dalam berkomunikasi dengan para konsumen tergantung pada kualitas pelayanan yang terbaik dan kualitas produk yang ditawarkan.

METODE PENELITIAN

Untuk menganalisa data, metode yang digunakan adalah metode regresi linier berganda. Regresi linear sederhana ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen berdampak signifikan dan positif terhadap variabel dependen. Bentuk persamaan regresinya yaitu (Sugiono : 2005 : 204) sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Validitas adalah derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti (Sugiyono, 2013). Uji validitas untuk mengukur sah atau valid tidaknya kuesioner dalam penelitian ini.

Reliabilitas yaitu untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur tetap konsisten bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan pada uji reliabilitas adalah metode *Cronbach Alpha* (α) yang lazim digunakan untuk pengujian kuesioner.

Untuk mendapatkan hasil yang sah (tidak bias) maka sebelum melakukan pengujian hipotesis atau analisis regresi maka akan terlebih dahulu dilakukan pengujian asumsi klasik yaitu meliputi pengujian : Normalitas dan Heteroskedastisitas

Setelah dilakukan pengukuran variabel dalam penelitian ini maka dilakukan pengujian untuk menentukan hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tabel .1 Hasil Uji Validitas

No	Pernyataan	Variabel	Koefisien Korelasi	Nilai Kritis 5% (N=100)	Keterangan
1	A ₁	Y	0,438	0,195	Valid
2	A ₂		0,519	0,195	Valid
3	A ₃		0,454	0,195	Valid
4	B ₁	X ₁	0,306	0,195	Valid
5	B ₂		0,518	0,195	Valid
6	B ₃		0,491	0,195	Valid
7	B ₄		0,390	0,195	Valid
8	B ₅		0,404	0,195	Valid
9	C ₁	X ₂	0,431	0,195	Valid
10	C ₂		0,571	0,195	Valid
11	C ₃		0,422	0,195	Valid
12	C ₄		0,433	0,195	Valid
13	C ₅		0,570	0,195	Valid

Tabel .2 Pengujian Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item	Cronbach Alpha	Kehandalan
Kepuasan konsumen (Y)	3	0,748	Handal
Kualitas pelayanan (X ₁)	5	0,669	Handal
Kualitas Produk (X ₂)	5	0,642	Handal

Tabel .3 Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.158	1.843		1,984	,000
	Kualitas Pelayanan (X ₁)	.240	.057	.072	1,984	,000
	Kualitas Produk (X ₂)	.277	.054	.146	1,984	,007

a. Dependent Variable: Y

TABEL .4 MODEL SUMMARY

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,750 ^a	,562	,235	.1,51635

a. Predictors: (Constant), Kualitas produk (X₂), Kualitas pelayanan (X₁)
 Sumber : Data Primer (Diolah), 2021

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan yaitu:

Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Subulussalam dimana nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel yaitu t-hitung (4,210) > t-tabel (1,984).

1. Kualitas produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Subulussalam dimana nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel yaitu t-hitung (5,129) > t-tabel (1,984) .
2. Kualitas pelayanan, Kualitas produk dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Subulussalam dimana nilai nilai F-hitung lebih besar dari F-tabel yaitu F-hitung (7,118) > t-tabel (3,09).

SARAN

Diharapkan pada Rumah Makan Subulussalam untuk meningkatkan Kualitas pelayanan, Kualitas produk dan kepuasan kerja kedepan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfath, N.B. (2017) Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Beras pada UD SURYA ALAM di Pasar Segiri. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Universitas Mulawarman. 5, (3), 755-769.
- Alma, B. (2013). *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Edisi 10. Bandung: Alfabeta
- Aryadi, D, F. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Universitas Brawijaya Malang. Skripsi
- Erlianingsih, S. (2014). *Strategi Pemasaran Restoran Pondok Makan Mirah Jakarta Selatan*. Skripsi. Bogor: Fakultas Pertanian. Institut Pertanian Bogor
- Hardiansyah. (2011) Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Usaha Isi Ulang Air Minum UD.Elangku di Desa Bangunrejo Tenggara Seberang. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Universitas Mulawarman, 6, (3), 1011-1022.
- Haryanto, H. A., 2013, *Strategi promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Manado.
- Kotler. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Priyanto, A.C. (2018) Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Usaha Isi Ulang Air Minum UD.Elangku di Desa Bangunrejo Tenggara Seberang. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Universitas Mulawarman, 6, (3), 1011-1022.
- Putri, M. (2016). *Pengaruh Kualitas Produk Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Provita Bandar Lampung*. *Jurnal Edukasi Ekobis*. Lampung: Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan. Universitas Lampung. Skripsi
- Rosa Lemana. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Radekatama Piranti Nusa*. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*. Volume 2. No 2. Hal 115-129.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmawati, R. (2017). *Pengaruh Kualitas Produk Harga dan Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Golden Cafe Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta*. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Yogyakarta. Skripsi
- Sunyoto. (2015). *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service
- Tjiptono, F dan Chandra. 2011. *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.

Wijaya. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Distribusi Air Bersih terhadap Kepuasan Konsumen PDAM Tirta Kencana di Jalan Merdeka Barat Kelurahan Sungai Pinang Dalam Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Universitas Mulawarman. 3, (4), 1103-1114