

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS RUMAH MAKAN MAMI LAMPUNG)

Ahmad Mustofa¹, Ana Chosiatul Azizah², Vicky F. Sanjaya³

^{1,2,3}Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung

Jalan Letnan Kolonel H JI. Endro Suratmin, Sukarame, Kec. Sukarame, Kota Bandar Lampung, Indonesia

e-mail: ¹mustofaahmad2003@gmail.com, ²annascompany24@gmail.com, ³vicky@radenintan.ac.id

Informasi Artikel

Diterima: 01-01-2023

Direvisi: 10-01-2023

Disetujui: 19-01-2023

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayaan, yaitu: Bukti fisik (tangibles); Reliabilitas (reliability); Daya tanggap (responsiveness); Jaminan (assurance); Empati (emphaty), serta pengaruh kualitas produk yaitu: 1) Performance (kinerja) berhubungan dengan karakteristik operasi dasar dari sebuah produk. 2) Durability (daya tahan) terhadap kepuasan pelanggan rumah makan mami Lampung dengan sampel sebanyak 93 orang pelanggan. Sampel dilakukan dengan pengambilan data melalui kuisioner. Analisis data menggunakan analisis PLS yang menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan; Kualitas Produk; Kepuasan Pelanggan; Rumah Makan

Abstract

This research aims to determine the influence of service quality, namely: Physical evidence (tangibles); Reliability (reliability); Responsiveness (responsiveness); Guarantee (assurance); Empathy, as well as the influence of product quality, namely: 1) Performance is related to the basic operating characteristics of a product. 2) Durability on customer satisfaction at the Mami Lampung restaurant with a sample of 93 customers. The sample was carried out by collecting data through a questionnaire. Data analysis uses PLS analysis which shows the results that service quality and product quality have a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords : Service Quality; Product Quality; Customer Satisfaction; Restaurant

1. Pendahuluan

Kepuasan pelanggan merupakan suatu evaluasi purna beli, jika kepuasan pelanggan tercapai maka akan timbul loyalitas dari pelanggan, oleh karena itu kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting bagi perusahaan.

Salah satu cara agar kepuasan pelanggan tercapai yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk dari restoran itu sendiri. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah elemen penting yang harus dipertanggung jawabkan demi meningkatkan tujuan perusahaan.

Kualitas pelayanan dalam restoran yang diharapkan oleh setiap konsumen adalah memberikan sambutan yang hangat, pemesanan yang efisien, pelayanan yang cepat dan tepat, Komunikasi yang Efektif, Menghargai Privasi dan Kenyamanan. Selain kualitas pelayanan yang baik, perusahaan dituntut untuk dapat menciptakan produk - produk yang diminati dan sesuai selera pelanggan. Produk yang berkualitas dapat memberikan dampak positif baik bagi pelanggan maupun bagi perusahaan, dimana pelanggan mendapatkan Tingkat kepuasan yang maksimal atas produk yang dibelinya dan

perusahaan mengalami peningkatan dalam volume penjualan.

Rumah makan Mami sebagai objek penelitian tugas penulis, dimana pada saat ini kepuasan pelanggan di Rumah makan Mami dirasa kurang optimal sehingga pelanggan merasakan ketidakpuasan. Berdasarkan observasi pra survey kepada 93 responden pelanggan rumah makan mami dengan hasil 80% menanggapi setuju dan 20% tidak setuju bahwa kualitas pelayanan dan produk rumah makan mami yang kurang optimal. Pelayanan yang diberikan oleh Rumah makan mami sangat disayangkan mengingat rumah makan tersebut selalu ramai didatangi pengunjung.

Kotler dan Armstrong (2018: 272) kualitas produk (product quality) adalah salah satu sarana positioning utama pemasar. Kualitas mempunyai dampak langsung pada kinerja produk atau jasa. Oleh karena itu, kualitas erat hubungannya dengan nilai dan kepuasan pelanggan.

Abdullah dan Tantri (2019) kualitas layanan adalah keseluruhan ciri dan karakteristik suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada



kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat. Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan untuk dapat memenuhi harapan konsumennya.

Aritonang (2005:2) mengatakan bahwa kepuasan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkan pelanggan dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk. Kemudian harapan itu dibandingkan dengan persepsinya terhadap kinerja yang diterima pelanggan dengan mengkonsumsi produk itu. Jika harapannya lebih tinggi dari pada kinerja produk, ia akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika harapannya sama dengan atau lebih rendah daripada kinerja produk, ia akan merasa puas. Dalam hal ini ada dua ukuran, yaitu harapan pelanggan yang berfungsi sebagai pembandingan atas ukuran dan yang kedua, yaitu kinerja produk.

Berdasarkan pendapat tentang pengertian kepuasan pelanggan di atas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu tanggapan perilaku konsumen berupa evaluasi purna beli terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakannya (kinerja produk) dibandingkan dengan harapan konsumen. Kepuasan konsumen ini sangat tergantung pada persepsi dan harapan konsumen itu sendiri.

Dengan adanya masalah yang mempengaruhi kredibilitas rumah makan, peneliti memberikan solusi inovasi yaitu:

1. Mengajukan "kesan pesan dan kritik" setelah berkunjung
2. Follow up berkala kepada pelanggan untuk menanyakan beberapa hal yang nantinya akan diperbaiki lagi

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen dapat diukur dengan pengajuan kesan pesan dan sistem follow up berkala.

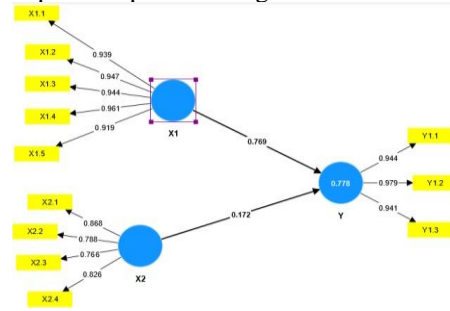
2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan strategi penelitian asosiatif. Strategi asosiatif adalah suatu metode dalam penelitian suatu objek yang tujuannya untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih. Strategi ini dipilih dengan tujuan untuk menjelaskan serta menggambarkan hubungan kualitas pelayanan, harga, kepercayaan dengan kepuasan konsumen.

Cara peneliti dalam penelitian ini adalah dengan memberikan kuesioner sebagai data primer untuk dapat diolah sebagai obyek penelitian. Dari kuesioner dapat diteliti hubungan dua variabel atau lebih mengenai hubungan kualitas pelayanan, harga, kepercayaan dengan kepuasan konsumen. Dalam penelitian ini yang menjadi lokasi penelitian untuk mendapatkan informasi, data dan keterangan-keterangan yang berkaitan dengan kepentingan penelitian yaitu bertempat di rumah makan mami

3. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terhadap penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:



Gambar 1. Uji data smart PLS

hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) dan kualitas Produk (X2) berpengaruh pada kepuasan pelanggan (Y)

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan menunjukkan adanya pengaruh positif signifikan pada variabel tersebut terhadap kepuasan pelanggan. Dengan kata lain dapat diartikan bahwa Ketika pelayanan baik maka pembeli akan merasa nyaman dan tertarik untuk membeli lagi
2. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan adanya pengaruh positif signifikan pada variabel kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. Dengan kata lain dapat diartikan bahwa seperti yang kita ketahui jika kualitas produk yang diberikan semakin berkualitas tentu orang lain akan merasa tertarik dan memungkinkan repeat order

Pembahasannya bisa dilihat melalui Hasil uji variabel menggunakan Smart PLS yang menyatakan:

1. Uji validitas

Uji validitas adalah proses evaluasi instrumen atau alat pengukuran yang dilakukan dengan melibatkan pakar atau ahli di bidang terkait guna menentukan sejauh mana instrumen tersebut dapat secara tepat mengukur apa yang dimaksudkan sesuai dengan tujuan penelitian atau pengukuran yang dilakukan. Melalui pendapat, pengalaman, dan pengetahuan mereka, para ahli memberikan penilaian terhadap kecocokan dan ketepatan instrumen tersebut. Hasil dari uji validitas mengenai variabel pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dinyatakan valid dan sesuai

2. Uji reabilitas

Reabilitas dapat diketahui jika suatu penelitian menunjukkan hasil yang konsisten untuk pengukuran yang sama. Uji reabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan

dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang.

Hasil dari uji reabilitas variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh pada kepuasan pelanggan

3. Uji Hipotesis

Dalam Smartpls pengujian setiap hubungan antar variabel dilakukan dengan menggunakan metode Bootstrapping. Pengujian ini sendiri memiliki tujuan untuk meminimalisir ketidak normalan data didalam penelitian. Untuk mengetahui pengaruh suatu hubungan antar variabel, dapat dilihat dari nilai 1- statistic pada output tabel pengaruh hubungan langsung (path coefficient).

Hipotesis 1: Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel diatas, hasil menunjukkan adanya pengaruh positif signifikan, pada variabel Kualitas Pelayanan terhadap keputusan pembelian. Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat hasil uji yang dimana Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan mempunyai nilai original sampel sebesar 0.769 yang berarti memiliki hubungan positif. dan juga memiliki nilai T statistik yaitu sebesar 11.647. Nilai p-values 0,000 kurang dari 0,05<0,05 yang berarti memiliki hubungan signifikan.

Hipotesis 2 : Pengaruh Kualitas Produk terhadapkepuasan pelanggan

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel diatas, hasil menunjukkan adanya pengaruh positif signifikan, pada Kualitas produk terhadap keputusan pembelian. Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat hasil uji yang dimana Kualitas Produk terhadap Kepuasan pelanggan mempunyai nilai original sampel sebesar 0.172 yang berarti memiliki hubungan positif. dan juga memiliki nilai T statistik yaitu sebesar 2.176. Nilai p-values 0,030 kurang dari 0,05<0,05 yang berarti memiliki hubungan signifikan.

Kesimpulan

Hasil nilai dari uji smart pls melalui kuisisioner menunjukkan bahwa nilai harapan yang didapatkan secara keseluruhan lebih tinggi bila dibandingkan dengan nilai persepsi. Tingginya seluruh nilai harapan ini mengakibatkan seluruh atribut memiliki nilai gap negatif. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi yang sebenarnya belum sesuai atau belum memenuhi keinginan pelanggan secara maksimal.

Mengenai kualitas pelayanan dan kualitas produkrumah makan terhadap kepuasan pelanggan

Referensi

Bahrudin M., Zuhro. 2015. "PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN." *Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer*.

Hawkins & Lonney. 2003. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesetiaan Terhadap Merek Pada Konsumen Pasta Gigi Pepsodent Di Surabaya." *Jurnal Penelitian UNIB*.

Kotler, P, and G Armstrong. 2008. "Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 1 Edisi 12." *Jakarta:Erlangga*.

Kotler, Philip, and Gary Amstrong. 2016. "Prinsip-Prinsip Pemasaran, Jilid 1. Edisi Ke-16." *Manajemen Pemasaran*.

Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. 2011. "Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1 Dan 2, Alih Bahasa: Bob Sabran." *Jakarta: Erlangga*.

Kusuma Wardani, N . L. 2018. "PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI ANGKRINGAN SEPANJANG JALAN BARU KOTA PONOROGO." *IAIN PONOROGO*.

Mu'tashim, Mush'ab Ihsan, and Alim Setiawan Slamet. 2020. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Coffee Shop Di Kota Bogor)." *Jurnal Manajemen dan Organisasi* 10(2): 118–32.

Mulyono, Grace. 2010. "Universitas Kristen Petra Surabaya." *Dimensi Interior*, 8(1): 44–51.

Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard

L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multi-Item Scale for Measuring Customer Perception of Service Quality." *Journal of Retailing*.

———. 1994. "Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research." *Journal of Marketing*.

Philip, Kotler, and Gary Amstrong. 2013. "Prinsip-Prinsip Pemasaran." *Penerbit Erlangga*.

Prof Dr Sugiyono, Notoatmodjo, Widi. 2016. *Buku Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Buku Uji Validitas Dan Reliabilitas*.

Puspitasari, Linda. 2016. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Waroeng Spesial Sambal 'SS' Purwokerto)." 1: 1–476.

- Rifaldi, Kadunci, and Sulistyowati. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Online Gojek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa/I Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta." *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)* 7(1): 1.
- Rizki, Naufalli, Mochamad. 2022. "PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MIE GACOAN MALANG (Studi Pada Mahasiswa Program Studi D4 Manajemen Pemasaran Politeknik Negeri Malang Angkatan 2018)." *Jurnal Aplikasi Bisnis* 8(2): 259–64.
<http://jab.polinema.ac.id/index.php/jab/article/view/495>.
- Sholikhah, Alfia Febriatu, and Hadita Hadita. 2023. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan Di Bekasi Timur." *Jurnal Economina* 2(2): 692–708.
- Siswadi, Muharam, Hannan. 2019. "PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN." *Bulletin of Management and Business*.
- Soromi, Reinhard K., Frendy A. O. Pelleng, and Johnny A. F. Kalangi. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online GrabBike Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Sam Ratulangi." *Jurnal Administrasi Bisnis* 9(1): 19.
- Sugiyono. 2017. "Pengertian Populasi & Sampel Menurut Sugiyono." *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*.
- Sugiyono, 2015. 2011. "Uji Validitas Dan Reliabilitas Dalam Penelitian." *Stomatognatic (J.K.G. Unej)*.
- Swastha, Basu, and D H Irawan. 2003. "Manajemen Pemasaran Modern, Edisi Kedua." *Yogyakarta: Liberty*.
- Tjiptono. 2016. "Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara." *E-Journal Ilmu Pemerintahan*.
- Wulandari, Nur. 2013. "ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus Pada Konsumen KOPIKITA Semarang)." *Diponegoro Journal of Management* 2(2): 1–9.
<http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>.
- Zulian, Yamit. 2001. "Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa." In *Ekonomi Dan Bisnis*.