

Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Filosofi Gift Kota Makassar

Aminah¹ dan Ernawati²

^{1,2}Universitas Islam Makassar

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) Untuk mengetahui pengaruh produk pada kepuasan pelanggan pada toko Filosofi Gift Kota Makassar. (2) Untuk mengetahui pengaruh pelayanan pada kepuasan pelanggan pada toko Filosofi Gift Kota Makassar. (3) Untuk mengetahui pengaruh produk dan pelayanan secara simultan pada kepuasan pelanggan pada Toko Filosofi Gift Kota Makassar. Jenis penelitian yang dipakai ialah penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data observasi, kuesioner dan dokumentasi yang teknik analisis datanya memakai regresi linear berganda. Waktu penelitian di lakukan pada bulan Desember 2022 sampai bulan Januari 2023. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kualitas produk berpengaruh pada kepuasan pelanggan, dengan $t \text{ hitung} = 2,710 > t \text{ tabel } 2,012$ dan signifikansi 0,009. (2) Pelayanan berpengaruh pada kepuasan pelanggan, dengan $t \text{ hitung } 2,410 > t \text{ tabel } 2,012$ dan signifikansi 0,165. (3) Kualitas produk dan pelayanan secara simultan mempunyai pengaruh pada kepuasan pelanggan, dengan $F \text{ hitung } 3,719 > F \text{ tabel } 3,18$ dan signifikansi 0,32.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk dan Pelayanan.

PENDAHULUAN

Persaingan bisnis dan kewirausahaan berkembang pesat di era globalisasi saat ini. Dalam persaingan yang makin ketat, pelaku bisnis perlu mendapat keunggulan kompetitif untuk bertahan dan bersaing dengan pesaing bisnis lainnya. Yang bisa dilakukan ialah menaikkan kualitas barang dan pelayanan.

Kualitas

Menurut Wijaya (2018:09), kualitas sebagai produk dan layanan ialah kombinasi holistik dari ciri produk dan layanan dari pemasaran, teknik, produksi dan layanan yang dipakai barang dan layanan untuk memenuhi harapan pelanggan.

Produk

Tjiptono (2021:12) Produk ialah pemahaman subyektif dari produsen atas sesuatu yang bisa ditawarkan sebagai usaha untuk mencapai tujuan organisasi melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, sesuai dengan kompetensi dan kapasitas organisasi serta daya beli.

Kualitas Produk

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2019:175), kualitas produk ialah “sejauh mana sekumpulan sifat unik memenuhi persyaratan” dan kualitas produk ialah sejauh mana sifat unik dicapai untuk memenuhi persyaratan.

Pelayanan

Rindayanti dkk (2017:23) Pelayanan ialah kunci keberhasilan dalam tiap usaha pelayanan. Perannya jadi lebih kritis saat ada persaingan kegiatan pengabdian pada masyarakat untuk memenangkan pasar dan pelanggan.

Kepuasan Pelanggan

Menurut Abdulah & Francis (2016:45) Kepuasan pelanggan ialah hasil dari persepsi pembeli pada kinerja perusahaan dalam memenuhi harapan. Pelanggan puas saat harapan mereka terpenuhi senang saat mereka terlampaui. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, membeli lebih banyak, tidak terlalu sensitif pada harga, dan memben komentar positif tentang kepuasan mereka.

METODE

Penelitian menggunakan jenis penelitian kuantitatif dimana berdasarkan judul yang dibuat memakai cara survey. Survey dalam penelitian kuantitatif adalah suatu metode penelitian untuk memperoleh informasi mengenai kualitas barang dan pelayanan pada kepuasan pelanggan. Adapun tujuan penelitian deskriptif yaitu untuk menjelaskan pengaruh kualitas produk dan pelayanan pada kepuasan pelanggan dengan pengumpulan data memakai kuesioner dan *statistical package for the social sciences* (SPSS) sebagai aplikasi untuk menguji data hasil penelitian.

Peneliti menetapkan populasi dengan lama penilaian 30 hari yaitu sebanyak 90 konsumen. Pada penelitian ini menggunakan rumus slovin.

$$n = \frac{N}{1+N.e^2}$$

Dimana :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persentasi kesalahan yang bisa ditoleransi

adapun ketidaktelitian sebab kesalahan penarikan sampel; 10%=0,1. Total sampel adalah :

$$\begin{aligned}n &= \frac{90}{1+90.(0,1)^2} \\n &= \frac{90}{1+90.(0,1)} \\n &= \frac{90}{1+0,9} \\n &= \frac{90}{1,9} \\n &= 47,37\end{aligned}$$

Jadi total responden yang diteliti berjumlah minimal 47,37 orang responden. Tapi, untuk lebih memudahkan penelitian penulis menentukan total responden ialah 50 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel 5% (50)	Keterangan
Kualitas Produk (X1)	KP1	0,591	0,279	Valid
	KP2	0,342	0,279	Valid
	KP3	0,286	0,279	Valid
	KP4	0,292	0,279	Valid
	KP5	0,490	0,279	Valid
	KP6	0,524	0,279	Valid
	KP7	0,382	0,279	Valid
	KP8	0,648	0,279	Valid
	KP9	0,462	0,279	Valid
Kualitas Pelayanan (X2)	KP1	0,615	0,279	Valid
	KP2	0,800	0,279	Valid
	KP3	0,643	0,279	Valid
	KP4	0,717	0,279	Valid
	KP5	0,421	0,279	Valid
	KP1	0,398	0,279	Valid
	KP2	0,601	0,279	Valid

Variabel	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel 5% (50)	Keterangan
Kepuasan Pelanggan (Y)	KP3	0,422	0,279	Valid
	KP4	0,304	0,279	Valid

Berdasarkan hasil dari uji Validitas bisa diketahui butir pernyataan tentang kualitas produk (X1), kualitas pelayanan (X2) dan kepuasan pelanggan (Y) ialah valid karena $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$. Uji Validitas

2. Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar	Keterangan
Kualitas Produk (X1)	0,347	0,279	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	0,530	0,279	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,431	0,279	Reliabel

Sumber : Data yang diolah dengan SPSS21, 2023

Dari tabel 2 bisa diketahui butir pertanyaan tentang kualitas produk (X1), kualitas pelayanan (X2) dan kepuasan pelanggan (Y) ialah *reliabel* sebab *Cronbach Alpha* $\geq 0,60$.

Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	10.868	2.633		4.127
	Kualitas Produk	.232	.086	.463	2.710
	Kualitas Pelayanan	.169	.120	.241	1.410

a. Dependent Variable: KepuasanKonsumen

Sumber : Data yang diolah dengan SPSS21, 2023

Persamaan regresinya berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 10,868 + 0,232X_1 + 0,169X_2$$

Sesuai persamaan itu, bisa dijelaskan berikut:

- a = konstata ialah 10,868 menyatakan apabila variabel kualitas produk dan pelayanan tetap maka kepuasan pelanggan pada Toko Filosofi Gift Kota Makassar ialah positif ialah 10,868.
- b₁ = 0,232 koefisien regresi kualitas produk (X₁) yang berarti pengaruh pelayanan pada kepuasan pelanggan ialah 0,232.
- b₂ = 0,169 koefisien regresi pelayanan (X₂) pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,169.

Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji-t)

Tabel 3. Hasil Uji t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10.868	2.633		4.127	.000
KualitasProduk (X1)	.232	.086	.463	2.710	.009
KualitasPelayanan (X2)	.169	.120	.241	2.410	.165

a. Dependent Variable: KepuasanPelanggan (Y)

Sumber : Data yang diolah dengan SPSS21, 2023

H1 = Diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh kualitas produk (X1) pada kepuasan pelanggan (Y) ialah sebesar $0,009 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,710 > t$ tabel 2,012 hingga bisa disimpulkan H1 diterima yang berarti terdapat pengaruh kualitas produk (X1) pada kepuasan pelanggan (Y).

H2 = Diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh pelayanan (X2) pada kepuasan pelanggan (Y) ialah sebesar $0,165 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,410 > t$ tabel 2,012 hingga bisa disimpulkan H2 diterima yang berarti ada pengaruh pelayanan (X2) kepada kepuasan pelanggan (Y).

Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji-t)

Tabel 3. Hasil Uji F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.053	2	2.527	3.719	.032 ^b
	Residual	31.927	47	.679		
	Total	36.980	49			

a. Dependent Variable: Kepuasanpelanggan

b. Predictors: (Constant), Pelayanan, KualitasPrduk

Sumber : Data yang diolah dengan SPSS21, 2023

H3 = Diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh kualitas produk (X1) dan pelayanan (X2) secara simultan pada kepuasan pelanggan (Y) ialah $0,32 < 0,05$ dan nilai Fhitung $3,719 > Ftabel 3,18$ hingga bisa disimpulkan H3 diterima yang berarti ada pengaruh kualitas produk (X2) dan pelayanan (X2) berpengaruh secara simultan pada kepuasan pelanggan (Y).

Uji Koefisien Determinasi (R^2)**Tabel 4.** Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.370 ^a	.137	.100	.82419

a. Predictors: (Constant), KualitasPelayanan (X2), KualitasProduk (X1)

Sumber : Data yang diolah dengan SPSS21, 2023

Sesuai tabel 4 diketahui nilai R ialah 0,370 berarti hubungan antara kualitas produk (X1) dan pelayanan (X2) pada kepuasan pelanggan (Y) ialah sebesar 37%. Angka Adjusted R Square ialah 0,137 berarti 13,7% kepuasan pelanggan bisa dijelaskan oleh kualitas produk (X1) dan pelayanan (X2) sedangkan sisanya 86,3% dijelaskan oleh faktor atau variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian.

1. Pengaruh kualitas produk pada kepuasan pelanggan Filosofi Gift

Sesuai hasil penelitian, peneliti menyakini kualitas produk (X1) berpengaruh secara positif dan signifikan pada kepuasan pelanggan (Y) pada toko filosofi gift Kota Makassar. Hal ini didukung oleh nilai t hitung untuk variabel ini ialah 2,710 sedangkan nilai t tabel ialah 2,012 yang menunjukkan t hitung (2,710) lebih besar dari t tabel (2,012) yang memiliki signifikansi dari 0,009 yang kurang dari 0,05. Dengan itu, hipotesis pertama berbunyi: "Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pelanggan".

2. Pengaruh pelayanan pada kepuasan pelanggan Filosofi Gift

Sesuai hasil penelitian, peneliti menyakini bahwa pelayanan (X2) berpengaruh secara positif dan signifikan pada kepuasan pelanggan (Y) pada toko filosofi gift Kota Makassar. Hal ini didukung oleh nilai t hitung untuk variabel ini ialah 2,410 sedangkan nilai t tabel sebesar 2,012 yang menunjukkan bahwa t hitung (2,410) lebih besar dari t tabel (2,012) yang punya signifikansi dari 0,165 yang kurang dari 0,05. Maka hipotesis pertama mengatakan "Pelayanan berpengaruh positif dan penting pada kepuasan pelanggan".

3. Pengaruh kualitas produk dan pelayanan pada kepuasan pelanggan

Sesuai pada hasil penelitian kualitas produk (X1) dan pelayanan (X2) secara simultan punya pengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pelanggan (Y) pada toko filosofi gift Kota Makassar yang menunjukkan f hitung ialah $f = 3,719$ adapun nilai f tabel pada tingkat signifikansi 5% dan derajat bebas pembilang (df1) ialah K (total variabel bebas) = 2 dan derajat bebas penyebut (df2) ialah $N - k - 1 = 50 - 2 - 1 = 47$ ialah 3,18. Jika nilai f ini dibanding, maka nilai f hitung jauh lebih besar dari f tabel ($3,719 > 3,18$) dan didapat nilai signifikansi sebesar 0,32, nilai ini sangat kecil dibanding α yang dipakai ialah 0,05. Jadi hipotesis ketiga menyatakan "**Secara simultan ada pengaruh yang positif dan signifikansi antara kualitas produk dan pelayanan pada kepuasan pelanggan**".

SIMPULAN

Sesuai data yang terkumpul dan pengujian hipotesis melalui analisis regresi linier berganda, kesimpulan penelitian ini ialah:

1. Hasil uji hipotesis menunjukkan variabel kualitas produk (X1) berpengaruh positif dan signifikan pada variabel kepuasan pelanggan (Y). Dengan hasil uji nilai t hitung untuk variabel ini ialah 2,710 sedangkan nilai t tabel ialah 2,012 yang menunjukkan bahwa t hitung (2,710) lebih besar dari t tabel (2,012) yang punya signifikansi dari 0,009 yang kurang dari 0,05. ini mendukung hipotesis pertama yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas produk pada kepuasan pelanggan.
2. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel pelayanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan pada variabel kepuasan pelanggan (Y). Dengan hasil uji nilai t hitung untuk variabel ini ialah 2,410 sedangkan nilai t tabel ialah 2,012 yang menunjukkan bahwa t hitung (2,410) lebih besar dari t tabel (2,012) yang memiliki signifikansi dari 0,165 yang kurang dari 0,05 ini mendukung hipotesis pertama yang menyatakan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara pelayanan pada kepuasan pelanggan.
3. Perhitungan nilai uji-f adalah $f = 3,719$, nilai f-tabel pada taraf signifikansi 5%, derajat kebebasan pembilang (df1) ialah K (total variabel bebas) = 2, dan derajat kebebasan penyebut (df2) ialah $N-k-1$ $3.18 = 50 - 2 - 1 = 47$. Membandingkan nilai-f, nilai-f yang dihitung jauh lebih besar dari f-tabel ($3,719 > 3,18$) memberi nilai signifikan 0,32. . Nilai ini sangat kecil dibanding dengan α yang kami pakai dengan 0,05. Hal ini mendukung hipotesis ketiga bahwa ada pengaruh positif dan signifikan dengan simultan antara kualitas produk dan pelayanan pada kepuasan pelanggan.

Referensi :

- Achera R. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Suzuki Dwiperkasa Pemulang*. Pemulang: Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) / Vol. 2017;20 (2).
- Aliyyah D, Sunarti A, Ilmu F, et al. *Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen The Little A Coffe Shop Sidoarjo)*. Sidoarjo: Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) / Vol. 2017;51 (2).
- Alma. 2017. *Pengantar Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Bugin M. 2016. *Metedologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta ilmu-ilmu sosial lainnya*, jakarta: Kencana.
- Daga R C. 2017. *Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan*. Sulawesi Selatan: Glonal Research an Consulting Institu.
- Gilarso. 2019. *Pengantar Ilmu Ekonomi Makro*. Yogyakarta: Penerbit Kanisius.
- Ismail I. 2020. *Pengertian Produk: Jenis, Tingkatan, dan Konsep Produksi Menurut Ahlinya*. Surabaya: Alfabeta.
- Kajian P. 2019. *Tinjauan Tentang Konsumen, Pengertian K, Menurut S, Handayani*. Jakarta: Alfabeta.
- Khatimah H. 2018. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Konsumen Nasabah lewat Situs Jejaring Sosial Pada Mahasiswa di Semarang*. Semarang: Universitas Dian Nuswantoro.
- Kotler dan Armstrong. 2015. *Marketing an Introducing Prentice Hall twelfth Edition*. Inggris: Pearson Education, Inc.
- Kuncoro M. 2021. *Metode Riset Untuk Binsin & Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.

- Lupiyoadi R dan Hamdani A. 2019. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Putri C A dan Trisnowati J. 2021. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan harga pada Krpuasan Kosumen di Rumah Makan Sfa Steak & Resto Karanganyar*. Surakarta: Management Journal.
- Prawiro M. 2020. *Pengertian Kualitas Memahami Apa Itu Kualitas dan Unsur-Unsurnya*. Jakarta: Alfabeta.
- Radete D B. 2021. *Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan Dan Harga pada Kepuasan Konsumen Studi Ksus pada Rumah Makan Ayam Bakar Protol*. Jakarta: Doctoral dissertation.
- Rosanti L. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Konsumen Rumah Makan Mbak Daeng Alauddin Makassar*. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Sarwono J. 2019. *Buku Pintar IBM SPSS Statistics 19: Cara Operasi, Prosedur Analisis dan Interpretasi*. Jakarta: Elexmedia Komputindo.
- Sholeha, L & Widodo J. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan di ahas Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Bayuwangi*. Bayuwangi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial, 12 (1), 15-25.
- Silaen S. 2018. *Metodologi Penelitian Sosial Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Bandung: In media.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Syahputra R D dan Wibowo S. 2019. *Analisis Kualitas Pelayanan Dan Customer Value Berbasis Digital Pada Media Sosial Facebook pada Kepuasan Pelanggan*. Bandung: Proceedings of Applied Science.
- Syofian S. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana.
- Thamrin A dan Tantri F. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.