

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Nasi Liwet Cipancar

Abdurohman¹, Widwi Handari Adji²

^{1,2}Politeknik Piksi Ganesha

piksi.abdu.19404106@gmail.com¹, widwihandari@gmail.com²

ABSTRACT

The study aims to measure the quality of service and product quality on consumer satisfaction at Nasi Liwet Cipancar Restaurant. As many as 99 respondents for the sample taken using the Non-Probability sampling technique with the Accidental sampling approach. So that there is a simultaneous influence between variable X1 and variable X2 on Y with SPSS V.26 of 56% and the remaining 43.4% is attributed to other factors that were not examined in this research.

Keywords: Service Quality, Product Quality, Customer Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Nasi Liwet Cipancar. Sebanyak 99 responden untuk sampel yang di ambil menggunakan Teknik Non-Probability sampling dengan pendekatan Accidental sampling. Hasilnya adanya pengaruh yang simultan antara *variable* X1 dan *variable* X2 terhadap Y dengan hasil pengolahan SPSS V.26 sebesar 56.6% dan sisanya sebanyak 43.4% faktor lain yang memang tidak di teliti pada penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan

PENDAHULUAN

Pada dasarnya manusia memerlukan makan dan minum untuk kebutuhan pokok keberlangsungan hidupnya sebagai sumber energi. Seiring berkembangnya jaman banyak sekali keanekaragaman kuliner yang di sediakan di berbagai rumah makan, baik yang bergaya tradisional maupun yang bergaya modern. Hal ini tentunya mendorong timbulnya selera makan manusia yang di dapat dari penampilan makanannya, dimulai dari aroma, cita rasa, cara penyajian, dan juga tempat.

Seperti yang kita lihat bahwa perkembangan kuliner seiring dengan berkembangnya jaman banyak sekali menu-menu makanan yang berasal dari negara luar mulai masuk ke negara Indonesia. Selain itu, pola konsumsi masyarakat Indonesia di era sekarang lebih senang ke tempat makan diluar rumah dan juga menyediakan makanan siap saji yang dapat di pesan melalui *online*.

Usaha kuliner semakin marak di Indonesia, hal ini juga menjadikan pertumbuhan bisnis yang sangat positif, karena pangsa pasarnya sangat luas mulai dari

kelas bawah, menengah hingga atas. Di lihat dari mobilitas masyarakat yang sangat sibuk bekerja dan lebih memilih makanan siap saji dan lebih praktis.

Rumah Makan Nasi Liwet Cipancar salah satunya, rumah makan ini merupakan rumah makan yang tetap menghadirkan makanan tradisional khas sunda yaitu nasi liwet di era banyak sekali pesaing makanan luar khas luar negeri yang mulai masuk ke Indonesia. Rumah makan ini menawarkan cita rasa khas sunda dengan suasana tempat yang sangat nyaman.

Seperti yang kita ketahui, perusahaan yang bergerak di bidang kuliner pastinya kualitas makanan dan pelayanan tentunya akan di perhatikan sekali. Seperti halnya Ketika konsumen merasa puas terhadap cita rasa dan juga pelayanannya, maka kemungkinan besar konsumen ini akan Kembali datang untuk mengkonsumsi makanan di rumah makan tersebut. Namun begitu pula sebaliknya apabila tidak merasa puas kemungkinan besar mereka tidak ingin datang lagi ke rumah makan tersebut.

Menurut (Hari, 2019) Kepuasan konsumen merupakan suatu keadaan yang baik maupun tidak baik setelah semua ekspektasi yang menyangkut harga, menu, fasilitas dan pelayanan yang disediakan.

Menurut (Roselina, 2019) Kualitas produk merupakan respons baik dan merasa puas maupun tidak puas terhadap kualitas produk.

Dari segi kualitas konsumen dan juga kualitas suatu produk perlu kita ketahui bahwa ini merupakan akan ada sangkut pautannya dengan kualitas pelayanan yang ada di suatu perusahaan, Maka dari itu, menurut (Teguh & Kurniawati, 2018) suatu kualitas pelayanan dapat mengukur seberapa bagus tingkat pelayanan yang di berikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Sehingga meskipun penelitian mengenai kualitas dan produk telah banyak sekali di lakukan di Indonesia, dalam penelitian ini penulis tertarik melakukan penelitian mengenai "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN NASI LIWET CIPANCAR".

LANDASAN TEORI

Kualitas Pelayanan

Menurut (Noor, 2020) "Kualitas Pelayanan adalah interaksi antara pelanggan dengan karyawan yang hasilnya dapat langsung dirasakan oleh pelanggan saat itu juga".

Kualitas Produk

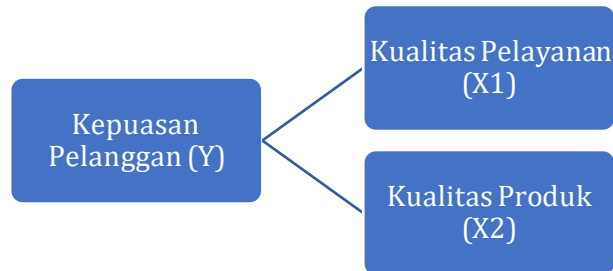
Menurut (Roselina, 2019) "Kualitas produk merupakan *respons* baik dan merasa puas maupun tidak puas terhadap kualitas suatu produk atau jasa.

Kepuasan Pelanggan

Menurut (Noor, 2020) "Kepuasan Pelanggan adalah perasaan puas yang memiliki nilai positif sesuai harapannya".

Kerangka Penelitian

Berikut adalah model dasar didalam penelitian ini sebagai gambaran dasar penelitian.



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

Sumber : Data Primer, 2023

Hipotesis

Hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. Variable X1 berpengaruh terhadap Variable Y.
2. Variable X2 berpengaruh terhadap Variable Y.
3. Variable X1 dan Variable X2 berpengaruh terhadap Y.

METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2015:3) “metode penelitian secara umum adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.”

Di dalam penelitian ini tentunya memerlukan suatu penemuan, pembuktian dan pengembangan riset penelitian dari penelitian yang sudah ada, maka dari itu penulis mengambil metode penelitian kuantitatif.

Operasional Variabel

Dalam pengujian hipotesis dengan alat bantu statistik maka dilakukan prosedur sesuai dengan operasional variabel untuk menentukan jenis indikator beserta skala variabel terkait.

Populasi dan Sampel

Menurut (Roselina, 2019) mendefinisikan populasi dan sampel sebagai berikut:

“Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek dan subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.”

“Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila peneliti melakukan penelitian terhadap populasi yang besar,

sementara peneliti ingin meneliti tentang populasi tersebut dan peneliti memiliki keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel, sehingga generalisasi kepada populasi yang diteliti. Maknanya sampel yang diambil dapat mewakili atau representatif bagi populasi tersebut.”

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen dari Nasi Liwet Cipancar sebanyak 4970 orang selama bulan Februari 2023 dan sampel yang ditentukan sesuai dengan perhitungan rumus slovin sebanyak 99 responden.

Perhitungan rumus Slovin

$$n = N1 + N(e)2$$

$$n = 49701 + 4970(0,1)2$$

$$n = 99,20$$

Teknik Pengumpulan Data

Tahapan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

A. Kuesioner

Penulis menyebarkan kuesioner dan mengajukan beberapa pertanyaan dengan cara membuat *google form* atau mengadakan pertanyaan melalui sambungan *internet* agar pelanggan nasi liwet Cipancar dapat memberikan jawaban.

Menurut Sugiyono (2015:230) mengungkapkan: “kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara peneliti memberikan daftar pertanyaan atau pernyataan yang tertulis untuk dijawab oleh responden.”

B. Penelitian Kepustakaan

Dilakukan untuk mencari, memperoleh dan mengumpulkan data *literature* yang berkaitan dengan penelitian ini.

C. Browsing Internet

Browsing internet dilakukan dikarenakan data yang didapat oleh penulis dari *literature*, buku-buku yang terkait masih belum mencukupi untuk menyelesaikan penulisan skripsi.

D. Teknik Analisis Data

Analisis statistik menggunakan SPSS V.26.

Uji Hipotesis

A. Uji Validitas dan Reliabilitas

Menurut Dessica, D. S. (2016:61) untuk mengukur kemampuan instrumen di variabel maka dilakukan uji validitas dan selanjutnya menggunakan uji reabilitas untuk

mengungkapkan apakah data tersebut mampu di percaya dan sesuai kenyataan atau tidak.

B. Uji Multikolinieritas

Menurut Dessica, D. S. (2016:63) model regresi dapat di uji melalui uji multikolinieritas dan model yang baik tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas.

C. Uji Heterokedastisitas

apabila varians dari residual tidak sama dalam pengamatan regresi maka itu adalah asumsi heterokedastisitas, dan apabila sebaliknya maka dijumpai gejala heteroskedastisitas. Dessica, D. S. (2016:63).

D. Uji Normalitas

Kolmogorov-Smirnov dilakukan dalam uji normalitas di penelitian ini dengan ketentuan nilai Sig lebih besar daripada 0.05 maka distribusi adalah normalitas (simetris).

E. Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk menguji hipotesis dilakukan perhitungan model sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

F. Uji F

Ketentuan Uji F di dalam penelitian ini sebesar 5% ($\alpha = 0,05$).

1. Jika sig > α (0,05), maka H0 diterima H1 ditolak.
2. Jika sig < α (0,05), maka H0 ditolak H1 diterima.

G. Uji t

Ketentuan nilai sig di lakukan uji T sebagai berikut :

Dimana :

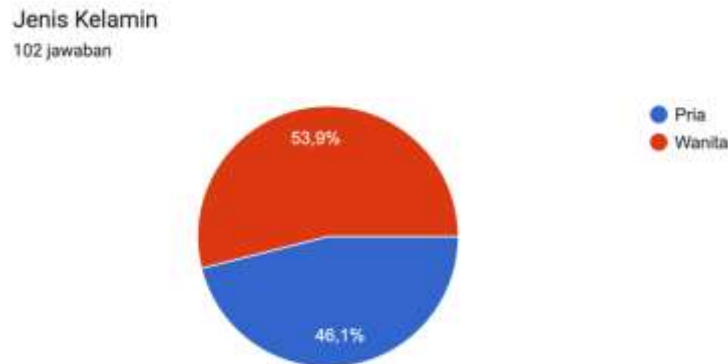
1. Jika nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* < 0,05 maka Ho ditolak.
2. Jika nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* > 0,05 maka Ho diterima.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, sampel yang digunakan untuk menguji tingkat kepuasan pelanggan sebanyak 99 responden. Adapun karakteristik responden di jelaskan dibawah ini:

Jenis Kelamin

Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin yang diperoleh adalah sebagai berikut:



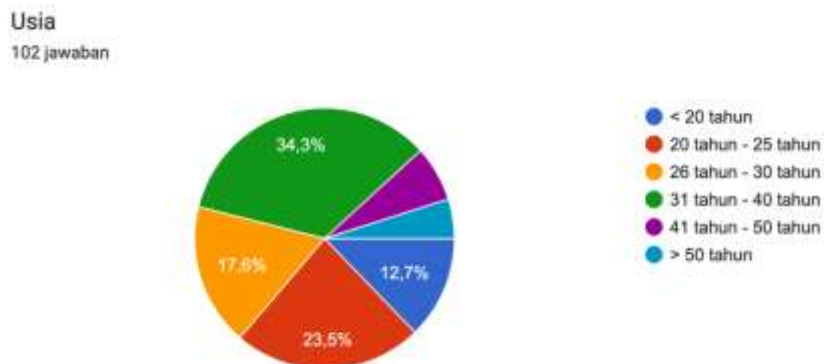
Gambar 1 Jenis Kelamin

Sumber : Data Primer, 2023

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa total responden yang mengisi kuesioner ini sebanyak 102 responden dengan persentasi responden wanita sebanyak 53.9% dan laki-laki sebanyak 46.1%, hal ini menunjukkan bahwa berdasarkan pengisian kuesioner responden yang berjenis kelamin wanita lebih dominan. Namun sesuai dengan perhitungan sampel data yang di ambil sebanyak 99 responden.

Usia

Jumlah responden berdasarkan usia yang diperoleh adalah sebagai berikut:



Gambar 2 Usia

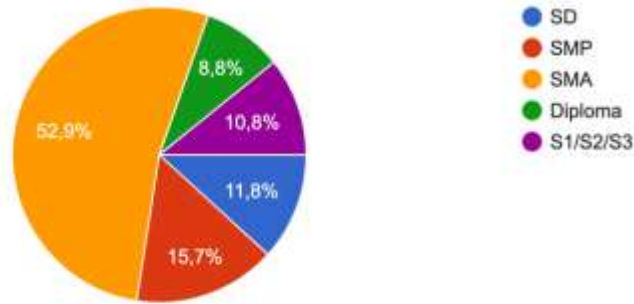
Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan data di atas, persentase responden pada rentang usia diatas 50 tahun sebesar 4.9%, usia pada rentaan 41-50 tahun sebesar 6.9%, usia pada rentang di bawah 20 tahun sebanyak 12,7%, usia rentang 26 – 30 tahun sebanyak 17.6%, usia pada rentang 20-25 tahun sebanyak 23.5%, sedangkan yang paling dominan yaitu pada rentang usia 31 – 40 tahun.

Pendidikan Terakhir

Berdasarkan pendidikan terakhir yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Pendidikan Terakhir
102 jawaban



Gambar 3 Pendidikan Terakhir

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan data di atas, persentase pendidikan terakhir responden adalah sebesar 8.8% untuk lulusan diploma, 10.8% untuk lulusan sarjana S1/S2/S3, 11.8% untuk lulusan SD, 15.7% untuk lulusan SMP, dan persentase lulusan Pendidikan terakhir adalah lulusan SMA sebanyak 52.9%.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS V.26 adalah sebagai berikut:

Tabel 1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	5.824	1.897		3.070	.003
	Total_X1	.185	.059	.296	3.147	.002
	Total_X2	.543	.099	.516	5.487	.000

Sumber : Diolah Penulis, 2023

Dari data di atas dapat kita ketahui bahwa nilai Sig sebesar $0.002 < 0.05$ dan $t_{hitung} 3.147 > t_{tabel} 1.988$, maka *variable* X2 berpengaruh terhadap *variable* Y.

Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen

Dari data di atas dapat kita ketahui bahwa nilai Sig $0.000 < 0.05$ dan $t_{hitung} 5.487 > t_{tabel} 1.988$, maka *variable* X2 berpengaruh terhadap *variable* Y.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS V.26 adalah sebagai berikut:

Tabel 2 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Terhadap Kepuasan Konsumen

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	739.398	2	369.699	61.213	.000 ^b
	Residual	567.716	94	6.040		
	Total	1307.113	96			

Sumber : Diolah Penulis, 2023

Berdasarkan *output* dari pengolahan Sig. 0.000 < 0.05 dengan nilai t_{hitung} 61.213 > t_{tabel} 3.09, maka H3 dapat diterima artinya terdapat pengaruh antara X1 dan X2 terhadap Y.

Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.752 ^a	.566	.556	2.458

Sumber : Diolah Penulis, 2023

Berdasarkan *output* dari hasil pengolahan SPSS V.26, bahwa nilai *R Square* sebesar 0.566 artinya berpengaruh simultan sebesar 56.6%.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan penelitian ini adalah adanya pengaruh yang simultan antara *variable* X1 dan *variable* X2 terhadap Y dengan hasil pengolahan SPSS V.26 sebesar 56.6% dan sisanya sebanyak 43.4% faktor lain yang memang tidak di teliti pada penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian saran bagi penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Perlu ditingkatkan lagi keramahan dan perhatian kepada konsumen lebih di tingkatkan lagi, tidak hanya kepada konsumen baru tapi kepada konsumen lama pun harus tetap memberikan pelayanan yang maksimal. Maka dengan cara tersebut konsumen akan merasa nyaman dan kemungkinan besar akan berkunjung Kembali.
2. Menu yang di sediakan di Rumah Makan Nasi Liwet Cipancar belum memberikan kualitas dengan harga yang terjangkau, maka dari itu saran bagi Rumah Makan Nasi Liwet Cipancar alangkah lebih baiknya apabila memberikan paket menarik dan diskon atau voucher kepada customer dengan tidak menurunkan profit dari Rumah Makan itu sendiri, hal ini dapat memberikan

kesan positif bagi customer, karena para customer sangat suka dengan penawaran menarik seperti paket bundling, ada promo dan juga diskon.

3. Berdasarkan tanggapan responden mengenai kepuasan konsumen, mereka menilai kepuasan konsumen ada pada nilai rata-rata. Maka dari itu, untuk meningkatkan kepuasan konsumen perlu di maksimalkan lagi mengenai kualitas pelayanan, kualitas produk dan juga memperbaiki kekurangannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Dessica, D. S. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Sim Card GSM Prabayar XL di Kota Yogyakarta). *eprints.uny.ac.id*, 61-63.
- Hari, C. N. (2019). Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk. Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Sfa Steak & Resto Di Klodran Karanganyar. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 4.
- Neneng, Syahrul dan Widwi. (2022). Pengaruh Pengalaman Kerja terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Banjaran. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*. 13.
- Nur & Widwi. (2021). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Minat Beli Konsumen di Perkebunan Sayuran Andritani Farm Kabupaten Cianjur. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi)*, 5.
- Nurma & Widwi. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Digital terhadap Keputusan Pembelian pada Pengguna Shopee Food di Kota Bandung. *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, 4.
- Noor, F. V. (2020). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGANPT HERBA PENAWAR ALWAHIDA INDONESIA (Studi Pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu)*. Bengkulu.
- Rina. (2022). *PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CAFE COFFEE MORAL DI KOTA MAKASSAR*. unismuh.ac.id.
- Roselina, M. A. (2019). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN ELSA HIJAB SEMARANG. *Majalah Ilmiah Solusi*, 5.

- Teguh, I., & Kurniawati, T. (2018). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen produk nissan grand livina. *ecoGen*, 4-5.
- Jaya & Widwi. (2021). Pengaruh Lokasi dan Harga terhadap Keputusan Pembelian di Khanza Barokah Minimarket. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi)*, 5.
- Youda, Widwi dan Wilma (2022). Pengaruh Pelayanan Klaim BPJS Ketenagakerjaan terhadap Kepuasan Peserta. *Jurnal Manajemen*, 14.