
PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RUMAH MAKAN AYAM GORENG NELONGSO JEMBER

Iis Maulidah¹, Joko Widodo¹, Mukhamad Zulianto¹

¹Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember
E-mail : iis.maulida1707@gmail.com

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh signifikan kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember dan untuk mengetahui variabel manakah yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Lokasi penelitian ditentukan dengan menggunakan metode *purposive area*. Penentuan responden penelitian menggunakan *accidental sampling* dengan jumlah responden sebanyak 50 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, angket, wawancara, dan dokumen. Analisis data yang digunakan yaitu analisis inferensial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember sebesar 79,9% sedangkan 20,1% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember sebesar 40,7%.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.

PENDAHULUAN

Salah satu bisnis yang di gemari saat ini adalah bisnis kuliner. Hal ini dapat dibuktikan dengan banyaknya rumah makan yang menghasilkan produk dengan jenis yang sama namun harga dan pelayanan yang beraneka ragam. Untuk dapat bertahan dalam persaingan yang semakin ketat, perusahaan harus selalu melakukan inovasi untuk meningkatkan kualitas produknya agar konsumen merasa puas dengan barang atau jasa yang telah dibeli. Menurut Kotler (2005:49) kualitas produk merupakan sekumpulan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Dalam menentukan produk yang akan ditawarkan, perusahaan harus menyesuaikan pada selera konsumen agar konsumen merasa puas. Apabila kualitas produk ditingkatkan, maka perilaku konsumen untuk melakukan pembelian juga akan meningkat serta dapat mempengaruhi kepuasan konsumen (Yazid, 2008:53).

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan. Sebab konsumen tidak hanya mencari produk yang sesuai dengan selera mereka namun juga pelayanan yang memuaskan. Pelayanan bukan hanya bagaimana ketanggapan pelayan dalam melayani konsumen, namun juga dapat dilihat dari tempat yang nyaman dan bersih, serta tersedianya fasilitas yang menunjang kebutuhan konsumen. Kualitas pelayanan yang baik dari perusahaan akan berdampak baik yaitu kepuasan konsumen.

Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember merupakan salah satu bisnis rumah makan yang ada di Jember. Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember menyediakan makanan olahan ayam. Seiring perkembangannya, banyak sekali rumah makan yang berbahan dasar ayam. Hal ini membuat Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember terus melakukan inovasi untuk meningkatkan kualitas produk. Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember tidak hanya menyediakan produk berbahan dasar ayam, namun juga berbahan dasar lain seperti ikan, bebek, bahkan juga menyediakan olahan sayuran. Rumah makan ini juga menyediakan berbagai jenis minuman yang bisa dinikmati oleh konsumen.

Kualitas pelayanan juga sangat diperhatikan oleh Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember. Rumah makan ini memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen. Karyawan berpenampilan menarik dan memiliki komunikasi yang baik dengan konsumen, tempat yang bersih dan nyaman serta berbagai fasilitas yang dapat dinikmati oleh konsumen seperti wifi, musholla dan tempat parkir. Dalam usahanya, Rumah Makan Ayam

Goreng Nelongso Jember buka selama 24 jam.

METODE

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Adapun metode penentuan lokasi penelitian menggunakan metode *purposive area*. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang melakukan pembelian di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember yang berjumlah 50 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *accidental sampling*.

Metode pengolahan data pada penelitian ini terdiri dari *editing*, *skoring*, dan tabulasi. Uji instrumen dalam penelitian ini yaitu uji validitas dan reliabilitas. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis inferensial yang terdiri dari persamaan regresi linier berganda, uji asumsi klasik, analisis varian garis regresi, koefisien determinasi berganda (R^2), uji F, uji t, efektivitas garis regresi berganda dan *standart error of estimate*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS 22.0 *for windows* adalah sebagai berikut:

Variabel Penelitian	Label	Koefisien Regresi
A	Konstanta	-0,926
X ₁	Kualitas Produk	0,319
X ₂	Kualitas Pelayanan	0,117
R _{square}	0,799	
Multiple R	0,894	
F _{Hitung}	93,182	

Sumber data primer diolah (2018)

Berdasarkan data diatas, maka persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = -0,926 + 0,319 X_1 + 0,117 X_2 + e_i$$

Adapun hasil perhitungan untuk analisis varian regresi adalah sebagai berikut:

Variabel	Multiple R
Kualitas Produk (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)	0,894

Sumber: data primer diolah (2018)

Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai koefisien korelasinya sebesar 0,894 yang artinya bahwa kualitas produk (X1) dan kualitas pelayanan (X2) memiliki hubungan yang sangat kuat terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember.

Hasil perhitungan koefisien determinasi berganda pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$R_{square} \times 100\% = 0,799 \times 100\% = 79,9\%$$

Dari perhitungan diatas, dapat disimpulkan bahwa besarnya presentase pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember sebesar 79,9% sedangkan sisanya sebesar 20,1% dipengaruhi oleh variabel bebas lain yang tidak diteliti.

Adapun hasil uji F pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Variabel	F _{hitung}	F _{tabel}	α	Sig.F
X1, X2 terhadap Y	93,182	3,195	0,05	0,000

Sumber: data primer diolah (2018)

Berdasarkan hasil tabel diatas diketahui bahwa nilai F_{hitung} = 93,182 dan nilai F_{tabel} = 3,195 dan tingkat signifikansi F = 0,000, maka nilai F_{hitung} > F_{tabel} dan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis H1 diterima, berarti terdapat pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember.

Hasil perhitungan uji t adalah sebagai berikut:

Variabel	B	t _{hitung}	t _{tabel}	α	Sig.
Kualitas produk	0,319	3,825	2,012	0,05	0,000
Kualitas pelayanan	0,117	3,962	2,012	0,05	0,000

Sumber data primer diolah (2018)

Variabel kualitas produk (X1) diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,825 > 2,012$ dan nilai $sig < \alpha$ yaitu $0,000 < 0,05$, artinya kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember. Sedangkan untuk variabel kualitas pelayanan (X2) diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,962 > 2,012$ dan $sig < \alpha$ yaitu $0,000 < 0,05$, artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember.

Adapun uji efektivitas garis regresi pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Variabel	Zero Order	Beta
Kualitas produk	0,855	0,458
Kualitas pelayanan	0,858	0,474

Sumber data primer diolah (2018)

1. Presentase pengaruh variabel kualitas produk (X1) terhadap kepuasan konsumen (Y) yaitu: zero order x beta x 100% = $0,855 \times 0,458 \times 100\% = 39,2\%$.
2. Presentase pengaruh variabel kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y) yaitu: zero order x beta x 100% = $0,858 \times 0,474 \times 100\% = 40,7\%$.

Hasil uji *standart error of estimate* diketahui bahwa nilainya adalah sebesar 0,83323. Hal ini menunjukkan bahwa besarnya penyimpangan variabel kepuasan konsumen terhadap garis regresinya sebesar 0,83323. Hal ini berarti menunjukkan bahwa kepuasan konsumen tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas produk dan kualitas pelayanan saja, namun juga dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dapat diketahui bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember yakni sebesar 79,9%. Hasil tersebut sesuai dengan hipotesis yang pertama yaitu diduga kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember. Pengaruh sebesar 79,9% dikategorikan memiliki pengaruh sangat tinggi karena R^2 sebesar 0,799 dan hampir mendekati angka 1.

Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember merupakan salah satu bisnis kuliner yang mengutamakan kepuasan konsumen. Rumah makan ini terus berupaya untuk meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan. Semakin baik tingkat kualitas produk dan pelayanan yang diberikan maka konsumen akan merasa puas. Hasil analisis data menunjukkan bahwa besarnya pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar 39,2%. Sedangkan variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar 40,7%. Variabel yang dominan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan. Kualitas produk dan pelayanan sangat diperhatikan oleh manajer Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember agar konsumen merasa puas setelah melakukan pembelian atas produknya.

Bentuk kualitas produk yang diberikan oleh Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember adalah kinerja, fitur, kesesuaian dengan spesifikasi, dan estetika.

Produk yang ada di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember tidak hanya makanan yang berbahan dasar ayam, namun juga terdapat olahan makanan lain seperti ikan, bebek, dan tambahan menu sayuran. Selain makanan Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso juga menyediakan berbagai macam minuman. Kinerja pada produk Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember dapat dilihat dari ukuran produk yang konsisten, tampilan yang menarik, dan kebersihan makanan yang disajikan. Sedangkan kesesuaian dengan spesifikasi dapat dilihat dengan tingkat kesesuaian produk dengan spesifikasi yang telah ditetapkan seperti apa yang telah tertulis pada daftar menu sesuai dengan produk yang diberikan kepada konsumen. Hal ini bertujuan agar konsumen merasa puas dan tidak kecewa dengan produk yang ditawarkan oleh Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember. Kualitas produk yang dirasakan konsumen terhadap produk Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember memuaskan dari segi rasa, varian menu, kebersihan, dan ukuran produk yang pas.

Selain kualitas produk, Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember juga memperhatikan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang diberikan memiliki tujuan yaitu agar konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember. Konsumen yang merasa puas akan melakukan pembelian atas produk yang ditawarkan. Selain itu, konsumen yang puas cenderung menceritakan pengalaman atas pembeliannya tersebut kepada orang lain. Bentuk pelayanan yang diberikan Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember berupa bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember telah melakukan lima indikator ini dengan baik.

Pelayanan bukti fisik Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember dapat dilihat dari kelengkapan fasilitas yang disediakan, karyawan yang berpenampilan rapi dan berseragam, serta kebersihan tempat maupun makanan yang terjamin. Kehandalan pelayanan Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember dapat dilihat dari kemampuan melaksanakan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Seperti halnya karyawan

yang melayani dengan baik, mengantarkan pesanan dengan cepat dan tepat, menguasai informasi mengenai daftar menu yang tercantum serta merespon dengan cepat permintaan konsumen. Daya tanggap pelayanan Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari sikap tanggap pelayan yang bersedia membantu konsumen yang bingung dalam memilih menu yang ditawarkan, membereskan meja dan kursi yang akan digunakan dan yang akan digunakan konsumen.

Bentuk pelayanan yang diberikan kepada konsumen memerlukan adanya jaminan seperti keramahan petugas, kepercayaan, dan menciptakan rasa aman serta bebas resiko pada konsumen. Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember memberikan pelayanan yang terjamin dan dapat dipercaya. Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember menjamin peralatan yang digunakan untuk disajikan kepada konsumen dalam keadaan bersih dan bahan yang digunakan dalam keadaan baik. Selain itu, pelayan memastikan bahwa pesanan konsumen telah datang semua. Hal ini sesuai dengan pendapat Tjiptono dan Chandra (2011:347) yang mengatakan bahwa dimensi jaminan mencakup kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki karyawan serta perusahaan, bebas dari bahaya, resiko, dan keraguan atas produk yang dijual.

Bentuk kepedulian kepada konsumen penting untuk dilakukan suatu perusahaan. hal ini dilakukan dengan baik oleh Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember. Pelayan melayani para konsumennya dengan ramah dan sopan, tidak jarang pelayan memberi masukan pada konsumen yang bingung dalam memilih suatu produk. Selain itu pelayan juga memberikan informasi terkait dengan menu yang ditawarkan. Hal ini diperkuat dengan pendapat Lupiyoadi (2006:182) yang mengatakan bahwa empati merupakan bentuk perhatian tulus yang bersifat individual yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Kualitas produk dan kualitas pelayanan merupakan hal yang harus diperhatikan oleh perusahaan untuk menciptakan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen dapat mempengaruhi perilaku konsumen. Konsumen yang merasa puas akan merasa senang, dan sering berkunjung pada perusahaan yang sama. Dan mereka akan bercerita kepada orang lain tentang pengalamannya setelah membeli suatu produk. Sesuai dengan pendapat Tjiptono (2008:41) yang mengatakan bahwa kepuasan konsumen memberikan dua manfaat bagi perusahaan, yaitu loyalitas dan *gethok tular* positif.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa ada pengaruh yang signifikan kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember sebesar 79,9%, sedangkan sisanya sebesar 20,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Semakin tinggi kualitas produk dan kualitas pelayanan yang ditawarkan Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember kepada konsumen maka kepuasan konsumen semakin meningkat. Variabel yang memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember adalah kualitas pelayanan yaitu sebesar 40,7%, sedangkan kualitas produk berpengaruh sebesar 39,2%.

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diberikan saran pada Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember, yaitu diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang telah ada. Sedangkan bagi peneliti lain, hendaknya mempertimbangkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Peneliti yang melakukan penelitian serupa dapat mengembangkannya dengan menambah variasi variabel.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhalindo.
- Lupiyoadi, R. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Tjiptono, F. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F dan Chandra. 2011. *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Yazid. 2005. *Pemasaran Jasa (Konsep dan Implementasi)*. Yogyakarta: Ekonosia.