

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MUJAIR ASAP DESA PENATARSEWU

Disusun Oleh:

Marcellia Nur Fitri.

Dosen Pembimbing:

Atikha Sidhi Cahyana, ST., MT

Program Study Teknik Industri

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Februari 2024

Pendahuluan

Penatarsewu merupakan desa penghasil olahan ikan mujair asap di Sidoarjo. Salah satu pengusaha UMKM mujair asap di Desa Penatarsewu adalah Ibu Painah. Dalam sehari Ibu Painah memerlukan waktu sekitar 5 jam untuk mengolah 80 kg – 1 kwintal mujair segar menjadi mujair asap. Namun selama ini, pengasapan ikan yang dilakukan oleh Ibu Painah masih dengan teknik pengasapan manual yaitu masih menggunakan arang dari batok kelapa yang mengakibatkan lamanya proses produksi. Teknik pengasapan tradisional ini dianggap masih kurang higienis dalam prosesnya dan hasil yang akan diperoleh tidak sama rata, baik dari segi ukuran maupun tingkat kematangan. Dengan hal ini, kualitas mujair asap yang dihasilkan menjadi tidak konsisten dan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pembeli. Sehingga dihasilkan rata-rata presentase produk yang kematangannya tidak merata sebesar 4,8 % setiap produksi. Oleh sebab itu pelaku usaha harus memperbaiki kualitas produk yang dihasilkan untuk menjaga kepercayaan serta kepuasan konsumen. Menjalin sebuah hubungan baik dengan pelanggan juga penting untuk dilakukan oleh pelaku usaha supaya lebih dikenal dan pelayanan dapat dinilai bagus, hingga sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen.

Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

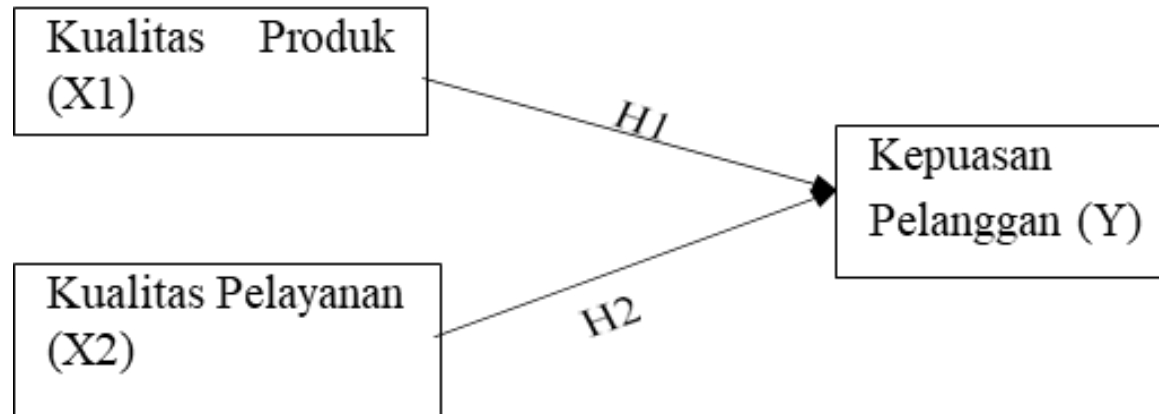
Bagaimana pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen ?

Metode

Metode regresi linier berganda merupakan metode untuk menganalisis hubungan dari dua variabel atau lebih yang saling memiliki sebab dan akibat antara satu sama lain. Metode ini digunakan untuk mempelajari pola hubungan statistik diantara dua variabel atau lebih.

-Sulistyono, 2017

Hipotesa Penelitian



H1 : Adanya pengaruh signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.

H2 : Adanya pengaruh signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil

1. Uji Validitas

Berdasarkan hasil uji menggunakan *IBM SPSS Statistic 22* dapat disimpulkan bahwa semua *item* memiliki nilai *corrected item – total correlation* diatas 0,2542. Dapat ditarik garis besar bahwa semua item pernyataan pada masing-masing variabel penelitian dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,771	13

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa nilai *cronbatch's alpha* yang diperoleh variabel adalah $0,771 > 0,60$. Terkait demikian, bahwa semua variabel penelitian sudah reliabel atau konsisten serta dapat digunakan untuk pengujian lebih lanjut.

Hasil

a. Uji Asumsi Klasik

Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah data yang bersangkutan berdistribusi normal atau tidak. Jika nilai signifikansi $>0,05$ maka data dikatakan tidak normal. Namun jika nilai signifikansi $<0,05$ maka data dikatakan normal.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.75825079
Most Extreme Differences	Absolute	.100
	Positive	.100
	Negative	-.088
Kolmogorov-Smirnov Z		.771
Asymp. Sig. (2-tailed)		.591

a. Test distribution is Normal.

Hasil dari pengujian yang telah dilakukan menunjukkan hasil nilai signifikan dari uji *Kolmogorov Smirnov* sebesar 0.591 dimana nilai menunjukkan lebih dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

Hasil

B. Uji Linieritas

Hubungan variabel dikatakan signifikan atau terdapat hubungan antar variabel yang linear. Jika taraf signifikansi didalam uji linieritas menunjukkan angka 0,05 atau kurang dari 0,05.

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan_pelanggan * kualitas_pelayanan	Between Groups	(Combined)	321.749	11	29.250	8.179	.000
		Linearity	263.943	1	263.943	73.808	.000
		Deviation from Linearity	57.806	10	5.781	1.616	.131
	Within Groups		171.651	48	3.576		
	Total		493.400	59			

Berdasarkan hasil di atas, dapat diketahui bahwa semua variabel memiliki nilai signifikansi $< 0,05$. Artinya terdapat hubungan yang linier antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Hasil

c. Uji Auto Korelasi

Uji autokorelasi ini digunakan untuk melihat apakah ada atau tidak autokorelasi. Seharusnya model regresi yang baik tidak terdapat autokorelasi.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,749 ^a	,561	,546	1,949	1,990

a. Predictors: (Constant), kualitas_pelayanan, kualitas_produk

b. Dependent Variable: kepuasan_pelanggan

Dalam penelitian ini menggunakan jumlah responden 60 atau $N=60$ dengan jumlah variabel bebas 2 atau $K=2$, sehingga diperoleh $dL=1,5144$ dan $dU=1,6518$. Dengan demikian $dU < d < 4-dU$, Dari gambar diatas diketahui bahwa nilai DW (*Durbin-Watson*) sebesar 1,990. Dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut : ($dL < dW < 4-dU=1,5144 < 1,990 < 2,3482$), artinya tidak terkena autokorelasi, berarti regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini tidak terkena autokorelasi

Hasil

d. Uji Multikolinieritas

Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independent.

Coefficients^a

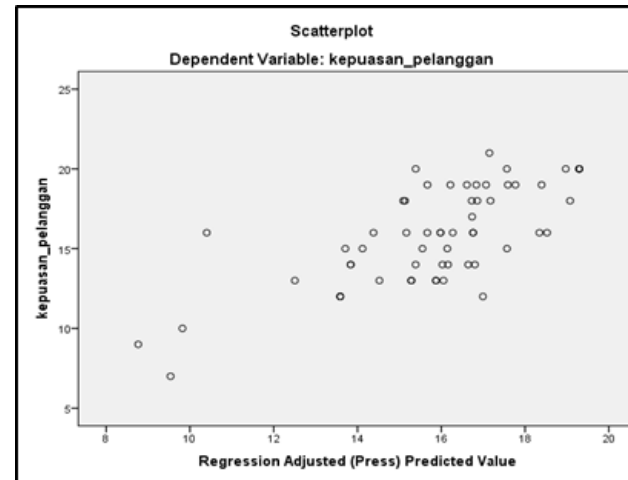
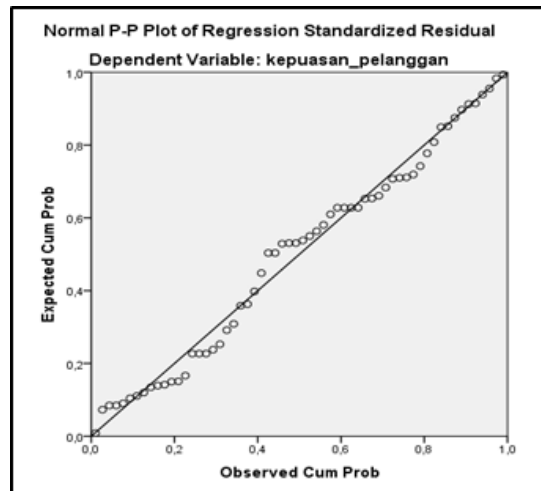
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	,286	1,874		,153	,879		
	kualitas_produk	,666	,190	,411	3,506	,001	,559	1,788
	kualitas_pelayanan	,383	,109	,410	3,496	,001	,559	1,788

a. Dependent Variable: kepuasan_pelanggan

Dari gambar diatas menunjukkan bahwa nilai *variance inflation factor* (VIF) untuk variabel kualitas produk bernilai 1,788 untuk < 10 , untuk variabel kualitas layanan senilai $1,788 < 10$, maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel bebas bernilai lebih kecil dari 10. Begitu juga untuk nilai *tolerance* yang semuanya lebih besar dari 0,10. Dengan demikian dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas dalam model regresi dari penelitian

Hasil

e. Uji Heterokedastisitas.



Berdasarkan hasil dari Normal P-Plot Of Standarized Residual diketahui bahwa titik-titik menyebar berhimpit di sekitar garis diagonal serta penyebarannya mendekati atau hampir mendekati garis diagonal. Hal ini menunjukkan jika data berdistribusi normal dan memenuhi uji normalitas. Scatterplot menunjukkan bahwa plot residual menyebar tidak beraturan (acak) dan tidak memiliki pola tertentu. Dengan demikian disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

Hasil

3. Uji Analisa Regresi Linier Berganda

Correlations

		kepuasan_pelanggan	kualitas_produk	kualitas_pelayanan
Pearson Correlation	kepuasan_pelanggan	1,000	,687	,673
	kualitas_produk	,687	1,000	,660
	kualitas_pelayanan	,673	,660	1,000
Sig. (1-tailed)	kepuasan_pelanggan	.	,000	,000
	kualitas_produk	,000	.	,000
	kualitas_pelayanan	,000	,000	.
N	kepuasan_pelanggan	60	60	60
	kualitas_produk	60	60	60
	kualitas_pelayanan	60	60	60

Dari gambar diatas di dapatkan analisa hubungan atau korelasi antara kepuasan pelanggan dengan kualitas produk memiliki nilai yaitu 0,687, hubungan antara variabel kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan memiliki nilai 0,673, dan hubungan antara variabel kualitas produk dengan kualitas pelayanan memiliki nilai 0,660 dengan taraf korelasi sebesar 1,000 yang artinya terjadi korelasi yang kuat antar variabel-variabel. Sedangkan nilai signifikan yang diperoleh 0,000 yang artinya lebih kecil dari nilai alfa yaitu 0,05 ($\text{sig} < \alpha$). Sehingga ketiga variabel tidak memiliki

Hasil

Persamaan regresi menunjukkan nilai konstanta sebesar 1,916. Hal ini menunjukkan bahwa ketika nilai kualitas produk dan pelayanan bernilai 0 maka keputusan pembelian sebesar 1,916. Koefisien regresi variabel kualitas produk (X1) sebesar 0,630. Artinya ketika kualitas produk meningkat sebesar 1 satuan maka kepuasan pelanggan (Y) meningkat sebesar 0,630. Nilai koefisien antara kualitas produk dengan kepuasan pelanggan bernilai positif, semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X2) sebesar 0,330. Artinya ketika kualitas pelayanan meningkat sebesar 1 satuan maka kepuasan pelanggan (Y) meningkat sebesar 0,330. Nilai koefisien antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan bernilai positif, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan.

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1,916	1,459		1,313	,195
	kualitas_produk	,630	,164	,461	3,835	,000
	kualitas_pelayanan	,330	,102	,389	3,230	,002

a. Dependent Variable: kepuasan_pelanggan

Hasil

1. Uji T Parsial

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,916	1,459		1,313	,195
kualitas_produk	,630	,164	,461	3,835	,000
kualitas_pelayanan	,330	,102	,389	3,230	,002

a. Dependent Variable: kepuasan_pelanggan

Gambar diatas merupakan hasil uji-t dimana nilai alpha sebesar 5% (0,05) dan nilai *degree of freedom* sebesar $k=2$ dan $df_2 = n-k-1 = 60-2-1 = 57$, maka diperoleh t_{tabel} sebesar 1,672 dan dapat disimpulkan bahwa:

1. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan, berdasarkan hasil uji t diperoleh t_{hitung} sebesar 3,835 dan nilai sig. $0.00 < 0,05$ yang artinya t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, berdasarkan hasil uji t diperoleh t_{hitung} sebesar 3,230 dan nilai sig. $0.002 < 0,05$ yang artinya t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan

Hasil

2. Uji R Square

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,794 ^a	,630	,617	1,789

a. Predictors: (Constant), kualitas_pelayanan, kualitas_produk

b. Dependent Variable: kepuasan_pelanggan

Diperoleh nilai R sebesar 0,794 atau 79,4%. Artinya naik turunnya variabel kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas produk dan kualitas pelayanan sebesar 79,4%, sedangkan sisanya dipengaruhi variabel lain di luar penelitian.

Pembahasan

Dapat disimpulkan bahwa pada hipotesis pertama, kualitas produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan umkm mujair asap ibu Painah. Artinya kualitas produk dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pada hipotesis kedua, kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan umkm mujair asap ibu Painah yang artinya pelayanan yang diberikan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini yaitu jumlah respondennya belum banyak dan populasi surveinya hanya dari satu UMKM, sehingga data yang dianalisis belum bisa digeneralisasikan. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya dapat menambah jumlah sampel dan memperluas cakupan objek penelitian. Variasi variabel yang digunakan dalam model dalam menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan juga masih sangat terbatas. Diharapkan pada penelitian selanjutnya akan ditambahkan lebih banyak faktor atau variabel terkait kualitas produk dan layanan.

Temuan Penting

1. Salah satu cara untuk menjaga kepuasan konsumen yaitu dengan meningkatkan kualitas produk dan pelayanan yang diberikan.
2. Menjaga konsistensi kualitas dari produk yang diberikan.
3. Kualitas produk dan pelayanan sangat penting dalam keberlanjutan sebuah usaha.

Manfaat Penelitian

1. Mengetahui indikator yang berpengaruh terhadap kualitas dari produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pembeli produk UMKM mujair asap.
2. Memberikan usulan untuk meningkatkan kualitas produk pada UMKM mujair asap.

Referensi

1. L. Hudi, I. A. Saidi, R. B. Jakaria, P. A. Kusumawardani, and A. R. As'at Rizal, "Pengembangan Pelaku Umkm Mujair Asap Dusun Pelataran Desa Penatarsewu Kec. Tanggulangin Kab. Sidoarjo Jawa Timur," *jpmim*, vol. 2, no. 02, pp. 55–59, Sep. 2021, doi: 10.33221/jpmim.v2i02.672.
2. D. Abror, R. T. Probojati, and S. Ratnawati, "PKM PENGASAPAN IKAN YANG RAMAH LINGKUNGAN UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PRODUK, MANAJEMEN, DAN PEMASARAN DI DESA PENATARSEWU KECAMATAN TANGGULANGIN KABUPATEN SIDOARJO," *JAIM*, vol. 6, no. 1, Nov. 2022, doi: 10.30737/jaim.v6i1.3454.
3. W. Sulistiyowati, *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*. Umsida Press, 2018. doi: 10.21070/2018/978-602-591-436-2.
4. A. T. Wahyudi, "The Effect of Service Quality, Product Quality, and Brand Image on Customer Satisfaction in the PT.Babarafi Indonesia Franchise, Depo Sidoarjo Branch (Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Waralaba PT.Babarafi Indonesia Cabang Depo Sidoarjo)".
5. Malik Ibrahim; Sitti Marijam thawil, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan," *JRMB*, vol. 4, no. 1, pp. 175–182.
6. S. Sulistyono and W. Sulistiyowati, "Peramalan Produksi dengan Metode Regresi Linier Berganda," *prozima*, vol. 1, no. 2, pp. 82–89, Dec. 2017, doi: 10.21070/prozima.v1i2.1350.

Referensi

7. NIKOLAUS DULI, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data dengan SPSS*. Sleman: CV Budi Utama, 2019.
8. T. N. Padilah and R. I. Adam, “ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA DALAM ESTIMASI PRODUKTIVITAS TANAMAN PADI DI KABUPATEN KARAWANG,” *FBC*, vol. 5, no. 2, p. 117, Dec. 2019, doi: 10.24853/fbc.5.2.117-128.
9. G. Anuraga, A. Indrasetianingsih, and M. Athoillah, “Pelatihan Pengujian Hipotesis Statistika Dasar dengan Software R,” *BUDIMAS*, vol. 3, no. 2, Jul. 2021, doi: 10.29040/budimas.v3i2.2412.
10. Nuryadi; Tutut Dewi Astuti; Endang Sri Utami; Budiantara, *Dasar - Dasar Statistik Penelitian*. Yogyakarta: SiBuku Media, 2017.
11. H. Yonata, P. Setiawan, R. Santamoko, D. Ilham, and D. Asdiany, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Satria Antaran Prima,” *Jur.Ilm.Kom.Bis*, vol. 11, no. 2, pp. 2502–2514, Nov. 2020, doi: 10.47927/jikb.v11i2.14.
12. Freekley Steyfi Maramis; Jantje L Sepang; Agus Supandi Soegoto, “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Air Manado,” *EMBA*, vol. 6, no. 3, pp. 1658–1667, 2018.
13. T. Purba, “KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL MAZDA DI KOTA BATAM,” 2020.

Referensi

14. Ferdinand, *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Undip Press, 2014.
15. Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26*. in 10. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2021.
16. V. H. Pranatawijaya, W. Widiatry, R. Priskila, and P. B. A. A. Putra, “Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online,” *JSI*, vol. 5, no. 2, pp. 128–137, Dec. 2019, doi: 10.34128/jsi.v5i2.185.
17. Dyah Astuti, *Validitas dan Reliabilitas Penelitian*. Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media, 2018
18. Adji Fernandes, *Pemodelan Statistika Pada Analisis Reliabilitas dan Survival*. Malang: UB Press, 2016

