

The Influence Of Product Quality and Service Quality On Customer Satisfaction Of Smoked Tilapia in Penatarsewu Village **[Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Mujair Asap di Desa Penatarsewu]**

Marcellia Nur Fitri¹⁾, Atikha Sidhi Cahyana ^{*,2)}

¹⁾Program Studi Teknik Industri, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾ Program Studi Teknik Industri, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi: athikasadhi@umsida.ac.id

Abstract. *Inconsistent quality of a product can reduce consumer trust and satisfaction, therefore business actors must improve the quality of products and services provided so that consumer trust and satisfaction increases. This study aims to determine the quality of service and product quality on customer satisfaction in the smoked tilapia MSMEs in Penatarsewu village. This study uses a quantitative approach. Sampling in the study used a simple random sampling technique, with a total of 60 respondents from consumers of smoked tilapia MSMEs in Penatarsewu village. The data collection technique uses a questionnaire distributed via electronic media. The data analysis technique in this research uses multiple linear regression analysis. Data processing in this research used the IBM Statistics SPSS 22 software program. The results of this research show results that can prove that service quality and product quality influence customer satisfaction in UMKM mujair asap in Penatarsewu village.*

Keywords – *Service quality, Product quality, Linear regression, Smoked tilapia*

Abstrak. Tidak konsistennya kualitas sebuah produk dapat menurunkan kepercayaan dan kepuasan konsumen, oleh karena itu pelaku usaha harus memperbaiki kualitas produk dan pelayanan yang diberikan agar kepercayaan dan kepuasan konsumen meningkat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada UMKM mujair asap desa Penatarsewu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pengambilan sampel pada penelitian menggunakan teknik *simple random sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 60 responden dari konsumen UMKM mujair asap desa Penatarsewu. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang didistribusikan melalui media elektronik. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan program *software IBM Statistic SPSS 22*. Hasil penelitian ini, menunjukkan hasil yang dapat membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada UMKM mujair asap di desa Penatarsewu.

Kata Kunci – *Kualitas layanan, Kualitas produk, Regresi linier, Mujair asap*

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kota Sidoarjo dikenal sebagai kota dengan olahan hewani udang juga ikan bandeng. Keduanya sering diolah dengan cara diasap. Namun selain ikan bandeng dan udang, petani tambak di Sidoarjo khususnya desa Penatarsewu Kecamatan Tanggulangin juga menghasilkan hasil tambak berupa ikan mujair yang melimpah. Ikan mujair hasil tambak ini banyak dijadikan sebagai olahan mujair asap. Sebagian besar masyarakat di desa ini melakukan bisnis usaha mujair asap. Ikan yang diolah ini didapatkan dari hasil tambak-tambak yang dimiliki oleh masyarakat setempat [1]. Pengasapan pada UMKM ikan mujair asap biasanya dimulai dari pukul 06.00 WIB sampai pukul 13.00 WIB. Sebelum ikan mujair diolah dilakukan proses pengasapan, ikan dibersihkan lalu di cuci hingga bersih dengan air mengalir [2]. 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 [2]. 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 [3].

Penelitian terdahulu mengenai pengaruh kualitas produk dan pelayanan antara lain Maramis menggunakan metode analisis regresi linier berganda untuk mengidentifikasi efek kualitas produk, harga, dan layanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Air Manado [4]. Yonata menggunakan metode deskriptif untuk menganalisis penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan PT. Satria Antaran Prima[5]. Mentang menggunakan metode analisis regresi linier berganda untuk melihat pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di rumah makan Marina Hash di Manado selama pandemi COVID-19.

Pada UMKM Mujair Asap Desa Penatarsewu Tanggulangin sendiri belum ada penelitian yang membahas mengenai pengaruh kualitas dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Oleh karena itu diharapkan dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu UMKM untuk meningkatkan kualitas produk dan loyalitas konsumen. Tujuan Penelitian: (1) Mengetahui variabel yang berpengaruh terhadap kualitas dari produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pembeli produk UMKM mujair asap.(2) Memberikan usulan untuk meningkatkan kualitas pada UMKM mujair asap.

B. Regresi Linier Berganda

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 [6]. Dalam melakukan analisis regresi berganda ada beberapa jenis uji yang perlu dilakukan, yaitu

1. Uji asumsi klasik yang bertujuan untuk mengetahui variabel juga variabel terikat dinyatakan memiliki distribusi normal maupun tidak. Uji asumsi klasik merupakan persyaratan statistik yang harus dilakukan saat melakukan analisa regresi linier berganda dengan basis Ordinary Least Square (OLS) [7]. Uji asumsi klasik ini terbagi menjadi uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi [8].
2. Setelahnya dilakukan uji hipotesis merupakan suatu metode untuk menarik sebuah kesimpulan yang nantinya akan mengetahui diterima atau ditolaknya hipotesis tersebut [9]. Uji hipotesis ini terdiri dari simultan (uji-f) dan uji signifikan (uji-t). Uji F merupakan uji yang dilakukan guna mengetahui pengaruh hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Sedangkan untuk uji T merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah ada pengaruh variabel bebas dalam model regresi signifikan terhadap variabel terikat [10].

II. METODE

A. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Desa Penatarsewu Kecamatan Tanggulangin, Sidoarjo. Penelitian ini dimulai Oktober 2023 sampai Maret.

B. Pengambilan Data

Terdapat dua jenis data yang akan digunakan selama penelitian, yaitu data sekunder dan data primer.

1. Data Sekunder

Data sekunder yang digunakan adalah sejumlah data variabel yang diperoleh dari buku atau referensi lainnya. Variabel dan indikator yang digunakan dalam penelitian ini dapat dari sumber literatur. Variabel dan indikator dapat dilihat pada tabel 1

Tabel 1 Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Definisi	Sumber
Kualitas Produk (X1)	Kesesuaian (X1.1)	Kesesuaian antara harga produk dengan kualitas produk yang diperoleh	[9]
	Dimensi Produk (X1.2)	-Berat produk -Ukuran produk	
	Keawetan (X1.3)	Masa simpan produk	[10]
Kualitas Pelayanan (X2)	Waktu pengiriman (X2.1)	ketepatan waktu pengiriman produk	
	Kualitas Pelayanan (X2.2)	Kecepatan dalam menanggapi konsumen	[11]
	Konsistensi (X2.3)	Konsistensi pengiriman produk ke konsumen	[9]
	Diskon (X2.4)	Potongan harga yang diberikan kepada konsumen tetap	[2]

	Kesigapan (X2.5)	Kesigapan dalam memenuhi permintaan konsumen	[11]
Kepuasan Pelanggan (Y)	Kesesuaian harapan (Y1)	Rasa dan kualitas sesuai dengan harapan konsumen	[9]
	Minat membeli kembali (Y2)	Membeli ulang produk	[10]
	Kesediaan merekomendasikan (Y3)	Bersedia merekomendasikan produk ke orang lain.	[13]
	Loyalitas (Y4)	Kesediaan konsumen membeliproduk secara konsisten	

2. Data Primer

Data primer didapatkan dari penyebaran kuisiner kepada responden yang merupakan konsumen mujair asap di wilayah tanggulagin. Dalam penentuan jumlah dari sampel *representatif* yaitu tergantung dengan jumlah indikator yang dikali dengan 5 hingga 10 [14]. Berikut rumus penentuan sampel yang digunakan:

$$n = (5 - 10) \times \sum \text{Indikator} \quad (1)$$

Sumber: [15]

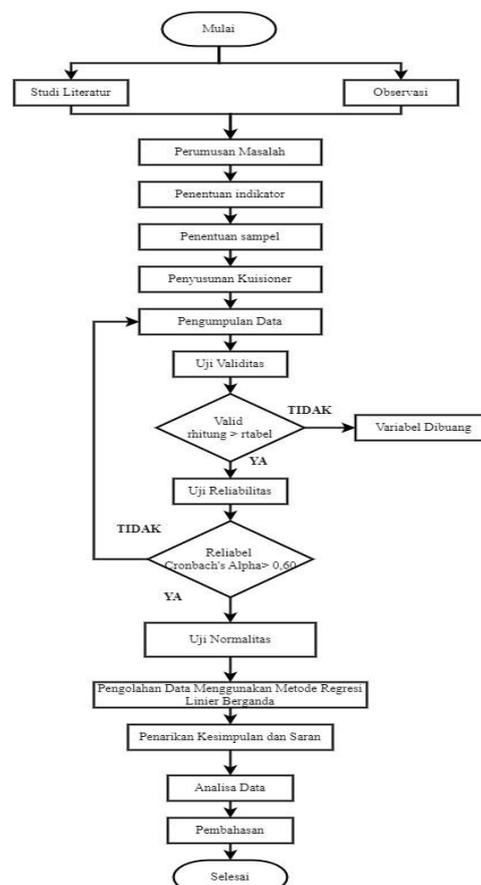
Untuk mencapai batas minimal responden, maka variabel yang diteliti dikalikan dengan 5. Pada penelitian ini, total jumlah sampel yang akan diambil adalah:

$$n = 5 \times 12 \text{ indikator}$$

$$n = 60 \text{ sampel}$$

C. Alur Penelitian

Gambar 1 merupakan bentuk diagram alur dari penelitian yang menunjukkan keseluruhan alur penelitian menggunakan *flowchart diagram*:



Gambar 1 *Flowchart Diagram*

Langkah – Langkah penelitian:

- 1) Studi literatur dilakukan dengan menelaah berbagai buku, jurnal, serta beberapa laporan yang memiliki keterkaitan dengan permasalahan yang ingindiselesaikan. Selanjutnya observasi secara langsung ke UMKM. Pengumpulan data primer berupa observasi untuk mengamati proses produksiserta mengidentifikasi faktor-fakor yang mempengaruhi kualitas mujair aspyang dihasilkan. Pengumpulan data juga memerlukan wawancara untuk menggali informasidari narasumber. Narasumber terdiri dari pemilik usaha dan pekerja.
- 2) Hasil dari observasi dan wawancara digunakan untuk bahan pertimbangan penyusunan masalah.
- 3) Penyusunan kuisioner dilakukan dengan skala *linkerd* 1-5 untuk mendapatkan penilaian terhadap kepuasan pelanggan [16]. Responden dari kuisioner ini merupakan konsumen mujair asap.
- 4) Uji validitas dilakukan untuk menguji validitas, jika data tidak valid maka perlu dilakukan penyusunan kuisioner kembali. Sebuah data dapat dikatakan valid jika r_{hitung} bernilai positif serta
- 5) $r_{hitung} > r_{tabel}$ [4]. Berikut merupakan rumus uji validitas:

$$r_{XY} = \frac{\sum XY - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{N}}{\sqrt{[\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}][\sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N}]}} \quad (2)$$

Sumber: [17]

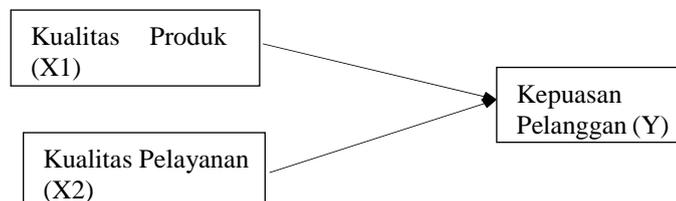
- 6) Uji reliabilitas dilakukan guna mengetahui ukuran konsistensi data yang akandiukur. Uji reliabilitas ini dilakukan menggunakan uji *Cronbach's Alpha* dengan bantuan *software IBMSPSS Statistic 22* yang nilainya akan dibandingkan dengan nilai koefisien reliabilitas minimal yang dapat di terima. Jika nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$, maka data dikatakan reliabel [4].

$$R(t) = \frac{N_s(t)}{N_T(t)} = 1 - \frac{N_F(t)}{N_T(t)} \quad (3)$$

Sumber: [18]

- 7) Pengolahan data menggunakan metode analisa regresi linier berganda yang bertujuan guna mengetahui hubungan kualitas produk dengan kepuasan pelanggan. Ada dua tahapan uji regresi linier berganda yaitu:
 1. Uji asumsi klasik
 2. Uji Hipotesis.

Model konseptual hipotesis yang terlihat pada gambar 2.



Gambar 2 Model Konseptual Hipotesis

Dari model konseptual gambar 2 didapatkan hipotesis sebagai berikut:

H0 : Adanya pengaruh signifikan antara kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

H1 : Tidak ada pengaruh signifikan antara kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

- 8) Penarikan kesimpulan dan saran dilakukan setelah melakukan penyelesaian masalah dengan metode Analisa regresi linier berganda. Pada tahap ini berisihasil akhir penelitian dan saran yang diharapkan sebagai bahan pertimbangan penelitian selanjutnya.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Identifikasi Variabel

variabel didalam penelitian ini memiliki fungsi untuk mengetahui definisi variabel yang akan diteliti, selanjutnya dipergunakan dalam kuisioner penelitian dan kemudian dilakukan analisis guna pengujian hipotesis yang telah dirumuskan didalam penelitian ini. Variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas layanan, kualitas produk, dan kepuasan pelanggan.

B. Penentuan Sampel

Penentuan sampel dilakukan dengan observasi kepada masyarakat yang tinggal di sekitar daerah Penatarsewu Kecamatan Tanggulangin Sidoarjo. Sampel merupakan bagian dari populasi tersebut berupa jumlah dan karakteristik data. Dalam penelitian ini sebanyak 60 responden.

C. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Sebuah data dapat dikatakan valid apabila nilai r_{hitung} positif serta $r_{hitung} > r_{tabel}$ [4]. Analisa faktor digunakan untuk mengorelasikan jumlah faktor dengan nilai yang diukur dimana 5% ($0,05$) dari *Coefficient of Determination* sebesar $df = n-2$

(60-2= 58) sehingga nilai r tabel yang didapatkan sebesar 0,2542 yang memiliki ketetapan seperti ini:

- Data dikatakan tidak valid jika nilai r_{hitung} menunjukkan nilai lebih kecil atau lebih rendah dari 0,2542 maka dapat dikatakan data tidak valid.
- Data dikatakan valid jika nilai r_{hitung} menunjukkan nilai paling minimum yaitu 0,2542, jika lebih dari itu maka data dikatakan valid.

Tabel 2 Uji Validitas

Variabel	Indikator	Rhitung
Kualitas Produk	Kesesuaian (X1.1)	1,000
	Dimensi Produk (X1.2)	0,480
	Keawetan (X1.3)	0,655
Kualitas Pelayanan	Waktu pengiriman(X2.1)	0,295
	Kualitas Pelayanan (X2.2)	0,469
	Konsistensi (X2.3)	0,599
	Diskon (X2.4)	0,450
	Kesigapan (X2.5)	0,537
Kepuasan Pelanggan	Kesesuaian harapan(Y1)	0,523
	Minat membelikembali (Y2)	0,444
	Kesediaan merekomendasikan(Y3)	0,485
	Loyalitas (Y4)	0,524

Berdasarkan tabel 1 dapat disimpulkan bahwa semua item memiliki nilai *corrected item – total correlation* diatas 0,2542. Dapat dikatakan semua item pernyataan pada tiap variabel penelitian valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan uji *Cronbach's Alpha* yang nantinya akan dibandingkan dengan nilai koefisien realibilitas minimum yang dapat diterima. Jika nilai *Cronbach's Alpha* > 60, maka variabel pada penelitian dikatakan reliabel [4].

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,771	13

Berdasarkan tabel 3 diatas dapat diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* yang diperoleh variabel adalah 0,771 > 0,60. Terkait demikian, semua variabel penelitian dikatakan reliabel atau konsisten serta dapat digunakan untuk pengujian lebih lanjut.

D. Uji Normalitas

1. Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas ini digunakan untuk melihat apakah data yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Jika hal ini dihiraukan, maka uji statistik pada sampel kecil dikatakan tidak valid lagi. Uji statistik bertujuan untuk melakukan sebuah uji normalitas dengan signifikansi menggunakan metode *One Sampel Kolmogorov Smirnov*, dengan ketentuan:

- Jika nilai sig menunjukkan nilai < 0,05 maka disimpulkan data yang beredar merupakan data tidak normal [4]
- Jika nilai signifikansi menunjukkan nilai > 0.05 maka data yang beredar atau data yang berdistribusi adalah data secara normal [4].

Tabel 4 Hasil Uji Asumsi Klasik
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.

Tabel 4 menunjukkan nilai signifikan uji Kolmogorov Smirnov sebesar 0.591 dengan nilai lebih dari 0,05, yang menunjukkan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

2. Uji linieritas

Linieritasnya diuji dengan regresi linier atau analisis korelasi Pearson. Hubungan variabel dikatakan signifikan atau terdapat hubungan linier antar variabel diuji. Jika tingkat signifikansi pada uji linearitas menunjukkan 0,05 atau kurang dari 0,05 [4]

Tabel 5 Hasil Uji Linieritas
ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan_pelanggan	Between	(Combined)	321.749	11	29.250	8.179	.000
* kualitas_pelayanan	Groups	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 tabel 5, bisa dilihat jika signifikansi semua variabel $< 0,05$ yang berarti ada hubungan yang linier antara variabel bebas dan variabel terikat.

3. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi ini digunakan untuk mengetahui apakah terjadi ada atau tidak autokorelasi. Seharusnya model regresi yang baik tidak terdapat autokorelasi. Dalam penelitian ini, uji autokorelasi yang digunakan yaitu menggunakan metode *Durbin Watson Test* dengan ketentuan berikut [4]:

- Jika Nilai $DU < DW$, dan $DW < 4-DU$, maka H_0 diterima, artinya tidak terjadi sebuah autokorelasi pada penelitian ini.
- $DW < DL$ atau $DW > 4-DL$, maka H_0 ditolak, artinya terjadi autokorelasi pada penelitian ini.
- $DL < DW$ dan $DW > DU$, atau $4-DU < DW$ dan $DW < 4-DL$, maka tidak adanya kesimpulan yang pasti dari penelitian ini.

Tabel 6 Hasil Uji 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

Pada penelitian ini responden yang diambil yaitu 60 atau $N = 60$ dengan jumlah variabel bebas 2 atau $K = 2$, sehingga diperoleh $dL = 1,5144$ dan $dU = 1,6518$. Maka $dU < d < 4-dU$. Dari gambar diatas didapatkan nilai DW (*Durbin-Watson*) sebesar 1,990. Dengan dasar pengambilan keputusan: ($dL < dW < 4-dU = 1,5144 < 1,990 < 2,3482$), maka tidak terjadi autokorelasi dalam regresi berganda yang digunakan.

4. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan dengan tujuan untuk melihat ada tidaknya korelasi antar variabel bebas pada suatu model regresi. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya korelasi antar variabel independen. Tes ini memeriksa tingkat dan toleransi VIF (*Variance Inflation Factor*). Toleransi pengukuran suatu variabel bebas terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jika toleransi $> 0,1$ atau nilai VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinieritas antar variabel independen dan sebaliknya [4].

Tabel 7 Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

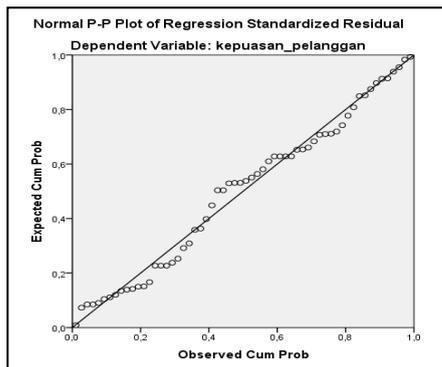
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,286	1,874		,153	,879		
	kualitas_produk	,666	,190	,411	3,506	,001	,559	1,788
	kualitas_pelayanan	,383	,109	,410	3,496	,001	,559	1,788

a. Dependent Variable: kepuasan_pelanggan

Dari tabel 7 menjelaskan jika nilai *variance inflation factor* (VIF) untuk variabel kualitas produk bernilai 1,788 untuk < 10 , untuk variabel kualitas layanan senilai 1,788 < 10 , Dapat kita simpulkan bahwa nilai seluruh variabel independen kurang dari 10. Hal yang sama juga berlaku jika semua nilai toleransi $>$ dari 0,10. Tidak ada multikolinieritas dalam model regresi penelitian ini.

5. Uji Heteroskedastisitas

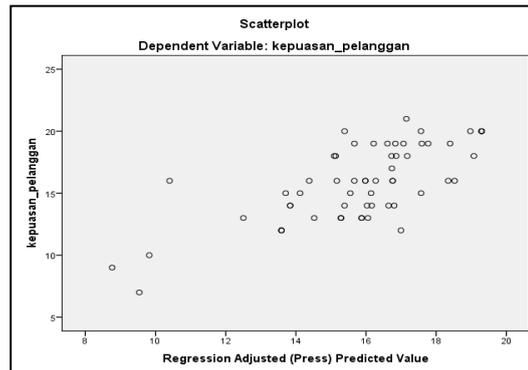
Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah ada perbedaan varians antara residu dari satu pengamatan dan residu dari pengamatan lain dalam model regresi. Model regresi yang baik dan benar adalah yang bebas dari heteroskedastisitas. Heteroskedastisitas terjadi jika tidak ada pola yang teratur, tidak jelas, dan titik-titiknya tersebar di atas dan di bawah angka 0 pada Y [4].



Gambar 3 Normal

P-Plot Of Standardized Residual

Berdasarkan hasil dari Normal *P-Plot Of Standardized Residual* gambar 3 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. Gambar 4 menunjukkan bahwa *plot* residual menyebar tidak beraturan (acak) dan tidak membentuk pola tertentu. Maka tidak terjadi heteroskedastisitas.



Gambar 4 Scatterplot

E. Analisa Regresi Linier Berganda

Analisis regresi yaitu suatu uji untuk mengukur pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan program *IBM SPSS Statistic 22*. Tabel 9 merupakan hasil analisis regresi linier berganda

Tabel 8 *Output Correlattion*
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 Tabel 8 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 hubungan.

Tabel 9 Hasil Uji Analisa Regresi Linier Berganda
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

Rumus Regresi linier berganda yaitu [9]:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Sumber: [9]

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 (X_1) 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 (X_2) sebesar 0,330. Maka ketika kualitas pelayanan

meningkat sebesar 1 satuan maka kepuasan pelanggan (Y) meningkat sebesar 0,330. Nilai *coefficient* antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan bernilai positif, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan.

1. Uji T

Dilakukannya pemeriksaan ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk melakukan uji hipotesis secara parsial, Anda dapat membandingkan nilai t hitung dengan t tabel. Jika nilai t hitung lebih besar dari t tabel, maka ada alasan yang kuat untuk menerima hipotesis pertama (H1) dan menolak hipotesis nol (H0), dan sebaliknya jika nilai t hitung lebih rendah dari t tabel [4]. Tes signifikansi juga dapat digunakan. menjelaskan kriteria uji t, yang mencakup:

- Jika $\text{sig} > 0,05$ atau $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ maka variabel berpengaruh signifikan jika dilakukan uji secara parsial.
- Jika $\text{sig} < 0,05$ atau $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka variabel tidak memiliki pengaruh secara signifikan jika dilakukan uji parsial.

Tabel 10 Hasil Uji T (Uji Parsial)
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

Tabel 10 merupakan hasil uji-t dimana nilai alpha sebesar 5% (0,05) dan nilai *degree of freedom* sebesar $k=2$ dan $df= n-k-1 = 60-2-1 = 57$, maka diperoleh t_{tabel} sebesar 1,672 dan dapat disimpulkan bahwa:

- 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.
- 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

2. Uji Koefisien Determinasi Berganda (R^2)

Uji *R square* bertujuan untuk mengukur kemampuan model regresi dengan menjelaskan pengaruh variabel terikat akibat variabel bebas. Tabel 11 merupakan tabel dari hasil uji *R square*

Tabel 11 Hasil 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

Didapatkan nilai R 0,794 atau 79,4%. Yang berarti naik turunnya variabel kepuasan pelanggan terpengaruh oleh kualitas produk dan kualitas pelayanan sebesar 79,4%, sedangkan sisanya terpengaruh variabel lain di luar penelitian.

F. Pembahasan

1. Kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil analisa dapat dibuktikan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan jika kualitas produk mujair asap yang dijual oleh UMKM mujair asap ibu Painah memiliki kualitas yang baik dengan harga yang pas sehingga pelanggan merasa puas. Kualitas produk mujair asap terhadap kepuasan pelanggan disebabkan oleh beberapa hal seperti kesesuaian harga dengan produk yang diperoleh, masa simpan yang cukup lama dan tingkat kematangan serta rasa dari ikan mujair asap. Dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas sebuah produk maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan. Untuk dapat mempertahankan tingkat kepuasan pelanggan, maka umkm harus melakukan inovasi dan mengembangkan kualitas produk dengan menjaga dan meningkatkan kualitas mujair asap..

2. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

Berdasarkan hasil analisa yang dilakukan, terbukti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa umkm mujair asap ibu Painah selalu konsisten dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggannya. Kesigapan dalam menanggapi permintaan konsumen serta konsistensi pengiriman produk yang diberikan membuat para konsumen merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan.

IV. KESIMPULAN

Dapat disimpulkan bahwa H0 diterima dan H1 ditolak, dimana kualitas produk dan pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan umkm mujair asap ibu Painah. Artinya kualitas produk dan pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Ada beberapa keterbatasan dalam penelitian yang dilakukan 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.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih ini ditujukan kepada Universitas Muhammadiyah Sidoarjo dan umkm ibu Painah di desa Penatarsewu.

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," *jpmm*, vol. 2, no. 02, pp. 55–59, Sep. 2021, doi: 10.33221/jpmm.v2i02.672.
- [2] D. Abror, R. T. Probojati, and S. Ratnawati, "PKM PENGASAPAN IKAN YANG RAMAHLINGKUNGAN 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.
- [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 Antar 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.
- [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

Conflict of Interest Statement:

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.