

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI WARUNG MIE AYAM DAN BAKSO BAYU BALITAN BANJARBARU

Melawati¹, Hj. Farida Yulianti², Hj. Lamsah³

¹Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, 19310181

²Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, 1121076901

³Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, 1125126201

E-mail: mellapym987@gmail.com/0895702404676

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji (1) kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Warung Mie Ayam dan Bakso Bayu Balitan Banjarbaru dan (2) seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Warung Mie Ayam dan Bakso Bayu Balitan Banjarbaru.

Rancangan penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan merupakan penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu semua konsumen yang datang berkunjung ke Warung Mie Ayam dan Bakso Bayu Balitan Banjarbaru pada bulan April 2023 dan sampel sebanyak 66 responden dengan analisa regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan (1) Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Warung Mie Ayam dan Bakso Bayu Balitan Banjarbaru. Sedangkan ada pengaruh kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Warung Mie Ayam dan Bakso Bayu Balitan Banjarbaru dan (2) Dari nilai R squared sebesar 0,348 hal ini berarti 34,8% variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen. Sedangkan 65,2% dipengaruhi oleh variabel lain diluar dari variabel yang diteliti.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kualitas produk, kepuasan

ABSTRACT

This study aims to examine (1) service quality and product quality affect consumer satisfaction at Warung Mie Ayam and Bakso Bayu Balitan Banjarbaru and (2) how much influence service quality and product quality have on customer satisfaction at Warung Mie Ayam and Bakso Bayu Balitan Banjarbaru

The design of this research is quantitative research and is an associative research with a quantitative approach. The population in this study were all consumers who visited Warung Mie Ayam and Bakso Bayu Balitan Banjarbaru in April 2023 and a sample of 66 respondents with multiple linear regression analysis.

The results showed (1) there was no effect of service quality on consumer satisfaction at Warung Mie Ayam and Bakso Bayu Balitan Banjarbaru. While there is an influence of product quality on consumer satisfaction at Warung Mie Ayam and Bakso Bayu Balitan Banjarbaru and (2) From the R squared value of 0.348 this means that 34.8% of the variable service quality and product quality together influence the variable customer satisfaction . While 65.2% is influenced by other variables outside of the variables studied.

Keywords: service quality, product quality, satisfaction

DAFTAR PUSTAKA

- Albertus Ferry Rostya Adi, 2012, “Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Waroeng Spesial Sambal Cabang Lampersari Semarang)”, Universitas Diponegoro Semarang.
- Amstrong, Gary & Philip, Kotler. 2012. Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid I, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.
- Arikunto, S. 2010. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azuar Juliandi. 2013. Metode Penelitian Sosial dan Ekonomi. Edisi Pertama. Penerbit: Media Inn, Medan.
- Dwi, Astuti. 2017. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. <http://repository.upy.ac.id/1381/1/Artikel.pdf>
- Fandi, Tjiptono. 2014. Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Fatmawati L, Sumiati. 2017. Analisis Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kejadian Hiperbilirubin. Journals Ners Community. 2017; 8 (1):11–9.
- Ghozali, Imam. 2011. “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Giese & Cote.(2000). Academy of Marketing Science Review.Defining Consumer Satisfaction. Vol 2000 No. 1 Available :<http://www.amsreview.org/articlesgiese01-2000.pd>
- Husein Umar. 2013. Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis. Jakarta: Rajawali
- Kotler, Keller. (2009). Manajemen Pemasaran. Penerbit Erlangga. Jakarta
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2016. Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip. 2012. Manajemen Pemasaran Edisi 13, Bahasa Indonesia Jilid 1 dan 3 Cetakan. Jakarta: Rajawali
- Igifari, 2019, Mengukur Kualitas Layanan Dengan Indeks Kepuasan: Metode Importance-Performance Analysis dan Model Kano, BPFE, Yogyakarta
- Lupiyoadi dan Hamdani. 2011. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat
- Rangkuti, Freddy.2010. Riset Pemasaran. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.
- Siyoto, S., & Sodik, A. 2015. Dasar Metodologi Penelitian Dr. Sandu Siyoto, SKM, M.Kes M. Ali Sodik, M.A.
- 1
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D. Bandung: ALFABETA
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono & Chandra, G. 2012. Pemasaran Strategik. Edisi Kedua. Yogyakarta Yogyakarta: ANDI
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius chandra. 2016. Service, Quality & satisfaction. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Wicaksono, A., & Lutfi. 2022. Pengaruh Efikasi Diri dan Kompetensi Intelektual Terhadap Kinerja Guru Dengan Dukungan Organisasi Sebagai Pemoderasi (Studi pada Yayasan Pendidikan Nurul Falah Kemuning Kecamatan Tunjung Teja). Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa (JRBMT), 6(1), 14-27. <http://dx.doi.org/10.48181/jrbmt.v%vi%i.15667>