



ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI TOKO GROSIR RUSLI

Dara Farhani ¹, Mei Iswandi ²

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI, Depok

Divafarhani09@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Grosir Rusli di Kota Depok. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif populasi dalam penelitain ini adalah pelanggan Toko Grosir Rusli. Maka Teknik penentuan sampel menggunakan rumus slovin, berdasarkan dari rumus tersebut maka sampel berjumlah 100 orang. Teknis analisis data yang digunakan untuk menguji Hipotesis adalah analisis linier berganda dan uji t (uji parsial) selanjutnya data yang di peroleh kemudian diolah melalui SPSS 26.

Hasil penelitian telah menunjukkan bahwa dari variable Kualitas Produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Toko Grosir Rusli. Dan hasil dari uji parsial (uji t) dengan hasil koefisien regresi yang bernilai 0,200 dan nilai t_{hitung} sebesar 1,407 lebih kecil dibandingkan t_{tabel} 1,660 dengan nilai signifikan t sebesar 0,163 $> 0,05$ serta variable Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Grosir Rusli. Dan hasil dari uji parsial (uji t) dengan hasil koefisien regresi yang bernilai 0,765 dan nilai t_{hitung} sebesar 3,705 lebih besar dari t_{tabel} 1,660 dengan nilai signifikan t sebesar 0,000 $< 0,05$

Kata Kunci : Kualitas Produk , Kualitas Pelayanan , Kepuasan Pelanggan

Abstract

This study aims to determine the effect of product quality and service quality on customer satisfaction at Rusli Grocery Stores in Depok City. The research method used in this study is a quantitative population in this research, namely customers at Rusli's Wholesale Store. Then the technique of determining the sample using the slovin formula, based on this formula, the sample is 100 people. The data analysis technique used to test the hypothesis is multiple linear analysis and t test (partial test), then the data obtained is then processed through SPSS 26.

The results of the study have shown that the product quality variable has no significant effect on customer satisfaction at Rusli's Grocery Store. And the results of the partial test (t test) with the results of a regression coefficient that is worth 0.200 and a tcount value of 1.407 is smaller than a ttable of 1.660 with a significant t value of 0.163 > 0.05 and the variable Quality of Service has a positive and significant effect on Customer Satisfaction at Rusli Grocery Stores. And the results of the partial test (t test) with the results of a regression coefficient that is worth 0.765 and a tcount of 3.705 is greater than ttable 1.660 with a significant t value of 0.000 < 0.05

K Keywords: Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction

(*) Corresponding Author : Dara , divafarhani09@gmail.com081212050101

INTRODUCTION

Segala sesuatu yang berhubungan dengan masyarakat akan mengalami perubahan baik dari segi politik , ekonomi , sosial , budaya dan juga berpengaruh pada pola pikir manusia untuk melakukan persaingan dalam menjalankan usahanya. Hal ini membuat timbulnya persaingan yang semakin ketat . dalam bidang usaha dagang merupakan salah satu industry yang sangat pesat dan sangat memiliki peran penting dalam kemajuan perekonomian di suatu Negara maupun daerah. Perkembangan tersebut akan memberikan dampak yang positif serta nilai yang sangat penting bagi masyarakat . Semakin tingginya dalam industry perdagangan . salah satunya yang bergerak dalam bidang grosir .

Grosir merupakan usaha atau perdagangan yang menjual barang dalam jumlah yang cukup besar dan tentunya bukan dalam bentuk satu-an atau eceran . umumnya pedagang grosir menjual barang dalam jumlah cukup besar kepada pedagang kecil atau warung – warung sembako yang kemudian nantinya akan di jual Kembali oleh pemilik warung dalam bentuk ecer-an atau satu-an dalam hal ini pedagang grosir sangat membantu pedagang kecil dalam menjalankan usahanya . Hal tersebut dapat dilihat dari yang terjadi saat ini di mana beberapa masyarakat yang ada di Indonesia belum mendapatkan pekerjaan Di karenakan indonesia masih terbilang cukup banyak pengangguran yang belum dapat bekerja di dalam dunia pekerjaan di sebabkan oleh ketidak simbangan lapangan pekerjaan yang tersedia dengan laju pertumbuhan penduduk yang ada di Indonesia dan juga di awal tahun 2020 telah mengalami sebuah fenomena penyakit yang mematikan yang telah menyebabkan adanya pemecatan besar – besaran pada sebuah perusahaan.

Banyaknya dari masyarakat yang berinisiatif untuk membuka lapangan pekerjaan sendiri salah satunya dalam bidang perdagangan . industri perdagangan dalam hal ini (grosir) sangat membantu masyarakat untuk menjalankan usahanya karena grosir telah menerapkan (shop only in one place) yang menyediakan semua kebutuhan masyarakat dalam hal sembako dan tentunya hanya dari satu tempat berbelanja dengan memberikan barang yang berkualitas yang tentunya dengan harga sangat terjangkau. Bagi konsumen biasa maupun konsumen ritel yang ingin menjual Kembali produk tersebut. sehingga pedagang kecil dapat menjual Kembali produk tersebut dengan harga yang dapat bersaing di pasar dan nantinya dapat memperoleh laba .

METHODS

Jenis penelitian ini adalah menggunakan penelitian Kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat potivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, Sugiyono (2018; 81). Karena penelitian ini berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik untuk mengukur serta mendapatkan hasil penelitian melalui kuesioner.

RESULT & DISCUSSION

Result

Uji Kualitas Data

Langkah selanjutnya yang dilakukan setelah mengetahui berbagai tanggapan atas responden adalah melakukan uji kualitas data. Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah berbagai item pernyataan atau indikator yang digunakan tersebut valid atau tidak serta reliabel atau tidak. Hal ini penting karena salah satu syarat bahwa sebuah data dapat dilakukan uji hipotesis adalah harus valid dan reliabel. Dibawah ini disajikan hasil uji kualitas data berupa uji validitas dan uji reliabilitas.

1. Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk

No	Indikator		r_{hitung}	KESIMPULAN	Keterangan
1	Produk sesuai dengan kebutuhan pelanggan	P1	0,324	VALID	Karena $r_{hitung} > 0,3$
2	memiliki variasi produk dengan harga yang beragam	P2	0,49	VALID	Karena $r_{hitung} > 0,3$
3	produk yang tersedia semua nya berkualitas	P3	0,561	VALID	Karena $r_{hitung} > 0,3$
4	memiliki barang yang terjamin kebersihannya.	P4	0,494	VALID	Karena $r_{hitung} > 0,3$
5	Pelayanan yang di tawarkan sangat ramah	P5	0,572	VALID	Karena $r_{hitung} > 0,3$

Data di atas menunjukkan bahwa semua nilai r_{hitung} yang disajikan pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* hasil perhitungan menggunakan SPSS (terlampir) lebih besar dibandingkan nilai r_{tabel} sehingga dapat dikatakan bahwa semua item pertanyaan tentang variabel gaya kepemimpinan tersebut valid dan dapat digunakan untuk uji-uji selanjutnya

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

No	Indikator		r_{hitung}	KESIMPULAN	Keterangan
1	karyawan sigap dalam melayani pelanggan	P10	0,527	VALID	Karena $r_{hitung} > 0,3$
2	pelayanan yang di berikan tepat waktu	P11	0,444	VALID	Karena $r_{hitung} > 0,3$
3	Pelayanan saat di kasir sudah cepat	P12	0,551	VALID	Karena $r_{hitung} > 0,3$
4	karyawan melayani pelanggan dengan ramah	P13	0,31	VALID	Karena $r_{hitung} > 0,3$
5	karyawan memberikan perhatian kepada para pelanggan	P14	0,305	VALID	Karena $r_{hitung} > 0,3$
6	kebutuhan yang di cari pelanggan selalu tersedia di toko	P15	0,325	VALID	Karena $r_{hitung} > 0,3$

Data di atas menunjukkan bahwa semua nilai r_{hitung} yang disajikan pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* hasil perhitungan menggunakan SPSS (terlampir) lebih besar dibandingkan nilai r_{tabel} sehingga dapat dikatakan bahwa semua item pertanyaan tentang variabel motivasi tersebut valid dan dapat digunakan untuk uji-uji selanjutnya.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

No	Indikator		r_{hitung}	KESIMPULAN	Keterangan
1	Saya merasa puas dengan berbagai macam produk	P14	0,631	VALID	Karena $r_{hitung} > 0,3$
2	Saya merasa puas dengan kualitas produk	P15	0,421	VALID	Karena $r_{hitung} > 0,3$
3	Saya merasa puas dengan harga yang ditawarkan	P16	0,664	VALID	Karena $r_{hitung} > 0,3$
4	Saya merasa puas dengan kinerja karyawan	P17	0,41	VALID	Karena $r_{hitung} > 0,3$
5	Saya merasa puas dengan dengan keramahan dari karyawan	P18	0,664	VALID	Karena $r_{hitung} > 0,3$
6	Saya sangat nyaman dengan pelayanan yang diberikan	P19	0,374	VALID	Karena $r_{hitung} > 0,3$
7	Saya merasa senang berbelanja di took karena barangnya lengkap	P20	0,631	VALID	Karena $r_{hitung} > 0,3$

Data di atas menunjukkan bahwa semua nilai r_{hitung} yang disajikan pada kolom *Corrected Item- Total Correlation* hasil perhitungan menggunakan SPSS (terlampir) lebih besar dibandingkan nilai r_{tabel} sehingga dapat dikatakan bahwa semua item pertanyaan tentang variabel disiplin kerja tersebut valid dan dapat digunakan untuk uji-uji selanjutnya.

2. Uji Reliabilitas

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

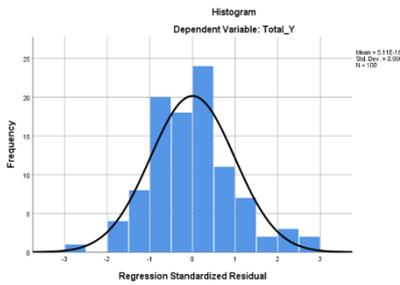
No	VARIABLE	Cronbach α	KESIMPULAN	KETERANGAN
1	Kualitas Produk	0,724	RELIABEL	Karena Cronbach $\alpha > 0,6$
2	Kualitas Pelayanan	0,675	RELIABEL	Karena Cronbach $\alpha > 0,6$
3	Kepuasan Pelanggan	0,801	RELIABEL	Karena Cronbach $\alpha > 0,6$

Dari data diatas bahwa dari semua nilai *Cronbach Alpha* yang telah tertera dalam tabel Reability Statistich (terlampir) hasil perhitungan dari hasil SPSS untuk masing – masing Variabel lebih besar dari 0,6 sehingga dapat dikatakan bahwa semua instrument penelitian ini handal (reliable) dan dapat digunakan untuk uji selanjutnya.

3. Hasil Uji Asumsi Klasik

Setelah melakukan uji kualitas data dan dari semua data yang dihasilkan sudah layak uji digunakan dalam uji selanjutnya maka yang perlu dilakukan adalah uji asumsi klasik. Uji ini diwajibkan untuk dilakukan sebelum seseorang melakukan analisis regresi linier berganda. Adapun uji klasik yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi : (1) uji normalitas , (2) uji multikolinieritas dan (3) uji heteroskedastisitas.

1. Hasil Uji Normalitas



2. Uji Multikolinieritas

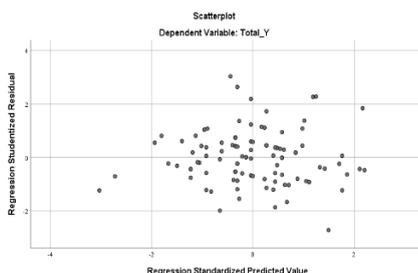
Uji Multikolinieritas bertujuan untuk melihat apakah terdapat korelasi antara variabel bebas atau tidak. Multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai dari Tolerance dan *Variance Inflation Factor* (*VIF*) Dapat dikatakan tidak dapat terjadi multikolinieritas jika nilai Tolerance >0, atau *VIF* <5 dibawah ini di sampaikan hasil dari uji multikolinieritas dengan melihat dari tolerance dan variance inflation Factor (*VIF*) nya.

Table 7. Hasil Uji Multikolinieritas

VARIABEL	COLLINIERTY STATISTIC			
	TOLERANCE		VIF	
	Hasil	Kesimpulan	Hasil	Kesimpulan
Kualitas Produk	0,137	>0,1	1,407	<5
Kualitas Pelayanan	0,362	<0,1	3,705	<5

Data di atas telah menunjukkan bahwa semua nilai tolerance variabel independent yang ada di atas 0,1 serta nilai *VIF* variabel independennya semua dibawah yang berarti bawah tidak terjadi Multikolinieritas.

3. Uji Heteroskedastisitas



Gambar 2. Hasil Heteroskedastisitas Dengan Pendekatan Grafis

Grafis Scatterplot di atas memperlihatkan bahwa titik – titik menyebar secara acak tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas serta disebar baik diatas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y . Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi , sehingga model regresi layak digunakan untuk memprediksi dari kepuasan pelanggan berdasarkan dari variabel independent.

Table 8 . Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Pendekatan Grafis

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	12,139	3,177		3,820	0,00		
	Kualitas_Produk (X1)	0,200	0,142	0,137	1,407	0,163	0,137	1,407
	Kualitas_Pelayanan (X2)	0,765	0,106	0,592	3,705	0	0,362	3,705

Pada table 4.10 diatas telah menunjukkan bahwa tingkat signifikansi dari Kualitas Produk (X₁) adalah sebesar 0,200 Kualitas Pelayanan 0,765 lebih besar dari 0,05 , sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas .

Hasil Uji Hipotesis

Setelah semua data dapat dikatakan layak untuk dilakukan uji selanjutnya.Maka Langkah selanjutnya. Langkah terakhir yang dilakukan adalah melakukan uji hipotesis. Uji ini bertujuan untuk menjawab rumusan masalah sekaligus dugaan sementara atas jawaban dari rumusan masalah tersebut yang dapat tertuang dalam hipotesis. Dalam beberapa hal ini yang termasuk kedalam uji hipotesis ini antara lain persamaan regresi , uji F (uji simultan) , koefisien determinasi (R²) dan uji t (uji parsial)

Table 9. Hasil Uji Regresi Berganda

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	12,139	3,177		3,820	0,00		
	Kualitas_Produk (X1)	0,200	0,142	0,137	1,407	0,163	0,137	1,407
	Kualitas_Pelayanan (X2)	0,765	0,106	0,592	3,705	0	0,362	3,705

Melihat dari nilai *Unstandardized Coefficients Beta* diatas , maka dapat ditentukan dari

persamaan regresi linier berganda yang telah di hasil kan dari penelitian ini , sebagai berikut :

$$Y = 12,139 + 0,200 X_1 + 0,765 X_2$$

Yang berarti bahwa :

- Konstanta sebesar 12,139 yang berarti jika variabel kualitas produk , kualitas pelayanan di anggap nol maka variabel kepuasa pelanggan sebesar 12,139
- Koefisien regresi variabel kualitas produk sebesar 0,200 yang berarti variabel kualitas produk mengalami kenaikan satua-satuan skor sementara dari variabel kualitas pelayanan akan diasumsikan tetap maka kepuasan pelanggan akan mengalami kenaikan sebesar 0,200 satuan skor.
- Koefisian regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,765 yang berarti jika variabel kualitas pelayanan mengalami kenaikan juga satu – satuan skor sementaea variabel kualitas produk dapat diasumsikan tetap maka kepuasan pelanggan mengalami kenaikan sebesar 12,139 satuan skor.

1. Hasil Uji F (Uji Simultan)

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	218.074	2	109.037	10.927	.000 ^b
	Residual	967.926	97	9.979		
	Total	1186.000	99			

a. Dependent Variable: Total_Y

b. Predictors: (Constant), Total_X2, Total_X1

Tabel yang ada diatas telah menunjukkan bahwa nilai F yang diolah dengan menggunakan SPSS adalah sebesar 10,927 dengan demikian dapat dikatakan dari kualitas produk dan kualitas pelayanan dapat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 11. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.429 ^a	.184	.167	3.159	1.752

a. Predictors: (Constant), Total_X2, Total_X1

b. Dependent Variable: Total_Y

Tabel yang ada diatas menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R square* adalah 0,167 atau sekitar 16,7% yang artinya bahwa variabel independent berupa kualitas produk dan kualitas pelayanan secara Bersama mempengaruhi variabel dependen kepuasan pelanggan di Toko Grosir Rusli sisanya sebesar 83,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak di teliti atau tidak termasuk dalam penelitian ini.

3. Hasil Uji t (Uji Parsial)

Uji yang terakhir yaitu uji t atau lebih dikenal dengan uji parsial jika uji F bertujuan untuk melihat pengaruh secara Bersama – sama , maka uji t bertujuan untuk melihat pengaruh dari variabel independent terhadap variabel dependennya yang secara parsial atau sendiri-sendiri. Jadi dalam penelitian ini akan dilihat bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan , Analisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di Toko Grosir Rusli.

Hasil Uji t penelitian ini dapat dilihat dari tabel *Coefficients 4.10* diatas dengan melihat nilai t maupun sig-nya guna lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel brikutnya:

Tabel 12. Hasil Uji t (Uji Parsial)

No	Variabel	Uji T		Sig		Kesimpulan
		t _{hitung}	t _{tabel}	Hasil	$\alpha=5\%$	
1	Kualitas Produk	1,407	<1,660	0,163	>0,05	Tidak berpengaruh signifikan
2	Kualitas Pelayanan	3,705	>1,660	0,000	<0,05	Berpengaruh signifikan

Guna menentukan H0 maupun H1 yang ditolak atau diterima maka nilai t_{hitung} diatas dapat dibandingkan dengan nilai t_{tabel} adalah 1,660 maka dapat diambil dari kesimpulan sebagai berikut :

- Secara Parsial kualitas produk berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Grosir Rusli $t_{hitung} 1,407 < t_{tabel} 1,660$ serta nilai signifikan ya diatas 0,05
- Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Grosir Rusli karena $t_{hitung} 3,705 > t_{tabel} 1,660$ serta nilai signifikan sebesar 0,05

DISCUSSION

Sesuai dengan latar belakang yang ada diatas telah disampaikan diawal yang dimana sampai saat ini masih ditemui kendala yang ada di Toko Grosir Rusli Depok khususnya mengenai tentang kepuasan pelanggan Toko Grosir Rusli sehingga perlu dilakukan juga penelitian diantaranya dengan menggunakan variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan maka dari permasalahan tersebut setidaknya mulai terjawab. Dari kedua independent yang digunakan variabel kualitas pelayanan yang signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan Toko Grosir Rusli.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang ada di Toko Grosir Rusli . dalam hal ini dapat dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar 0,163 dan nilai t_{hitung} adalah sebesar 1,407 dari hasil penelitian ini memberikan bukti bahwa pelanggan sangat memperhatikan kualitas produk yang diberikan oleh Toko Grosir Rusli sehingga akan berdampak pada kepuasan mereka dalam berlangganan di tempat tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan lebih berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Toko Grosir Rusli hal ini menunjukkan nilai signifikan 0,000 dan t_{hitung} sebesar 3,705 dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggan kualitas pelayanan Toko Grosir Rusli adalah yang terbaik dari Toko Grosir lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian Kualitas Produk dan Kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan dengan kontribusi sebesar 16,7% hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan yang ada di Toko Grosir Rusli dapat dipengaruhi oleh variabel tersebut oleh karena itu dalam Upaya mewujudkan peningkatan kepuasan pelanggan dari variabel – variabel tersebut dapat ditingkatkan lagi

Berdasarkan perhitungan dari analisis linier regresi berganda antara kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan diperoleh persamaan yaitu $Y = 12,139 + 0,200 X1 + 0,765 X2$ persamaan regresi linier berganda tersebut memiliki hasil yang positif yang menunjukkan

bahwa semua variabel dependennya yaitu adalah kepuasan pelanggan di Toko Grosir Rusli Depok.

CONCLUSION

Sesuai dengan uraian-uraian di atas serta hasil analisis dan interpersi data yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan, sebagai berikut:

1. Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Toko Grosir Rusli
2. Secara parsial kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Grosir Rusli.
3. Secara simultan hanya kualitas pelayanan saja yang berpengaruh signifikan sedangkan kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Toko Grosir Rusli.

REFERENCES

- Amri , Chairul , Riki dkk (2022) . Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko Ada Harapan . Stie Prana Putra Lubuk Linggau.
- Edi Supriyadi ,S.T.,MT. (2022) . Analisis Pengendalian Kualitas Produk Dengan Statitical Proses Control . Pasca Books.
- Iendy Zelvian Adhari , S.E,M.M,MMC.(2021) . Kepuasan Pelanggan dan Pencapaian Brand Trust .Qiara Media.
- Sudirman , Acai S.E,M.M.(2022) Pendekatan Manajemen Bisnis .Media Sains Indonesia
- Shitie , Wijaya , Reny dan Nainggolon, Pitri , Nora (2020).Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Alfamart Marchelia Batam . Universitas Putra Batam.