

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI QUEEN ROTI LILIBA KOTA KUPANG.

Penelitian ini berjudul pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Queen Roti Liliba Kota Kupang. Persoalan dalam penelitian ini apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Queen Roti Liliba Kota Kupang, dan Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Queen Roti Liliba Kota Kupang, tujuan dalam penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Queen Roti Liliba Kota Kupang dan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Queen Roti Liliba Kota Kupang

Penentuan populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang berbelanja di Queen Roti Liliba Kota Kupang, kemudian karena sampel dalam Penelitian ini menggunakan Rumus Rao purba dengan Jumlah sampelnya sebanyak 96 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan kuisioner dengan menggunakan atau melalui google eform. Sedangkan teknik analisis data yaitu menggunakan analisis linear berganda, uji parsial (Uji t), ujisimultan (Uji F) dan koefisien determinasi (R).

Berdasarkan nilai indeks jumlah responden variabel Kualitas produk, nilai indeks setiap indikator berkisar antara 60,9-78,8 dengan demikian total seluruh indeks sebesar 356,8 dengan rata-rata indeks untuk variabel kualitas produk sebesar 71,36 berada dalam kategori sedang, sementara untuk nilai rata-rata indeks variabel kualitas pelayanan antara 65,7-76,7 dengan jumlah nilai indeks 361,8 dengan rata-rata nilai indeks 72,6 berada dalam kategori tinggi. Berdasarkan hasil persamaan regresi linear berganda $Y=3,342+0,112X_1+0,398X_2$ diketahui dengan konstan regresi sebesar 3,342 koefisien regresi $b_1=0,112$ $b_2=0,398$ artinya jika nilai kualitas produk (X_1), kualitas pelayanan sama dengan nol, maka variabel kepuasan konsumen (Y) memiliki nilai sebesar 3,342 satuan.

Persamaan regresi linear berganda ini dapat diartikan sebagai berikut.

nilai konstan sebesar 3,342 satuan artinya jika nilai kualitas produk (X1) dan kualitas pelayanan (X2) sama dengan nol, maka kepuasan konsumen (Y) memiliki nilai sebesar 3,342 satuan, koefisien regresi linear b1 sebesar 0,112 artinya jika nilai kualitas produk (X1) mengalami kenaikan sebesar satu satuan, maka kepuasan konsumen (Y) akan meningkat sebesar 0,112 satuan, jika kualitas produk semakin baik maka kepuasan konsumen akan semakin meningkat, koefisien regresi b2 sebesar 0,398 satuan, artinya jika nilai kualitas pelayanan (X2) mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan konsumen (Y) akan meningkat sebesar 0,398 satuan, jika kualitas pelayanan semakin baik maka kepuasan konsumen akan semakin meningkat.

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka peneliti dapat mengemukakan beberapa masukan sebagai berikut:

Berdasarkan indikator analisis pendahuluan dari indikator empirik kualitas produk diketahui nilai setiap pernyataan, pernyataan pertama Saya tertarik dengan bentuk yang ada pada produk Roti sehingga menambah nilai estetika dengan nilai indeks 60,9 dan pernyataan Penyesuaian produk roti yang di tawarkan sesuai dengan kebutuhan dengan nilai indeks 73 dan pernyataan Tingkat kesesuaian produk roti dapat memenuhi spesifikasi yang bisa saya ajukan dengan nilai indeks 72,8 dan pernyataan Produk roti yang saya konsumsi bisa disimpan lama ketika saya membeli dalam jumlah yang banyak dengan nilai indeks 71,7 dan pernyataan Rasa pada produk roti memberikan daya tarik beli bagi saya dengan nilai indeks 78,4. Dengan demikian dapat disarankan bahwa kualitas produk pada Queen Roti Liliba Kota kupang perlu dipertahankan.

Berdasarkan indikator analisis pendahuluan dari indikator empirik kualitas pelayanan diketahui nilai setiap pernyataan, pernyataan pertama Pelayanan yang diberikan ke pada saya sangat reliabilitas dengan nilai indeks 65,7 dan pernyataan Tanggapan yang dilakukan terhadap keluhan yang saya hadapi sangat baik dan cepat dengan nilai indeks 66,2 dan pernyataan Jaminan pelayanan yang diberikan oleh Queen Roti sangat diandalkan dengan nilai indeks 76,7 dan pernyataan Rasa empati pelayanan yang diberikan kepada saya sangat baik dengan nilai indeks 76,6 dan pernyataan Perwujudan layanan yang dirasakan oleh saya sangat baik

dengan nilai indeks 76,6. Dengan demikian dapat disarankan bahwa kualitas pelayanan pada Queen Roti Liliba Kota kupang perlu dipertahankan.

Berdasarkan indikator analisis pendahuluan dari indikator empirik kepuasan konsumen diketahui nilai setiap pernyataan, pernyataan pertama Saya akan membeli kembali produk roti yang ada di Queen Roti Liliba dengan nilai indeks 75,5 dan pernyataan Saya merasa dipenuhi segala kebutuhan yang ada di Queen Roti Liliba dengan nilai indeks 71,7 dan pernyataan Harapan saya dapat menjaga kualitas produk roti dan kualitas pelayanan yang ada di Queen Roti dengan nilai indeks 78,3. Dengan demikian diketahui nilai indeks untuk kepuasan konsumen jika dirangkum dari X1 dan X2 maka nilai semua diatas rata-rata. Dengan demikian Queen Roti Liliba Kota kupang perlu mempertahankan kualitas produk dan kualitas pelayanan sehingga konsumen merasa puas untuk membeli roti pada Queen Roti Liliba kota kupang.

Kata kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen