

Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Mie Kocok Geurugok (MIKOG)

Ayi Nurfajryah¹, Riandani Rezki Prana²

Alumni Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma
Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen
¹Ayifajryah333@gmail.com, ²riandanirezki@gmail.com

***Abstract:** The purpose of this research is to know how much influence product quality and service to customer satisfaction at rumah makan mie kocok geurugok (MIKOG). The sample are 115 consumers who came more than twice in October 2019, using selected sample technique (purposive sampling), which is a sampling technique with certain considerations. Data analysis using multiple regression test, hypothesis testing using the coefficient of determination (R^2), partial test (t test), and a simultaneous test (F test), data processing using SPSS 20. Results showed that of variable product quality and service are able to explain the existence of the variable customer satisfaction, besides the partial product quality has no effect and does not significantly influence to customer satisfaction and service have positive and significant influence on customer satisfaction, simultaneous product quality and service have positive and significant impact to customer satisfaction.*

***Keywords:** Product quality, service and customer satisfaction*

Abstrak: Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan mie kocok geurugok (MIKOG). Sampel penelitian ini adalah 115 orang konsumen yang datang lebih dari dua kali pada bulan oktober 2019, pengambilan sampel menggunakan teknik sampel terpilih (*purposive Sampling*) yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Analisis data menggunakan uji Regresi Linier Berganda, pengujian hipotesis menggunakan uji koefisien determinasi (R^2), uji parsial (uji t), dan uji simultan (uji F), sedangkan pengolahan data menggunakan SPSS 20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan pelayanan mampu menjelaskan keberadaannya terhadap variabel kepuasan konsumen, selain itu secara parsial kualitas produk tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen, sementara pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, secara simultan kualitas produk dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci: Kualitas produk, Pelayanan dan Kepuasan Konsumen

Pendahuluan

Dewasa ini dunia usaha berkembang sangat pesat. Banyak usaha kuliner yang berkembang membuat persaingan bisnis semakin bertambah ketat. Mereka harus berusaha mempelajari dan memahami kebutuhan serta keinginan para konsumen. Agar dapat mencapai sukses dalam persaingan maka para pelaku bisnis harus berusaha mencapai tujuan untuk menciptakan dan mempertahankan konsumen. Untuk mencapai tujuan tersebut maka setiap usaha bisnis harus berupaya menghasilkan barang dan jasa yang diinginkan para konsumen. Serta memperhatikan dan mempertimbangkan mengenai kualitas produk serta pelayanan agar terciptanya kepuasan konsumen. Syarat kesuksesan dalam berbisnis adalah mengenai kualitas produk dan pelayanan. Pelayanan dipandang sebagai komponen yang perlu diwujudkan oleh para pelaku bisnis karena memiliki pengaruh untuk mendatangkan konsumen baru dan dapat mengurangi kemungkinan pelanggan lama untuk berpindah ke tempat lain. Jika konsumen merasa puas, maka ia akan melakukan pembelian secara berulang-ulang pada produk tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh Fiazisyah (2018) yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Cepat Saji KFC Basuki Rahmat Surabaya. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Restoran Cepat Saji KFC Basuki Rahmat, terdapat pengaruh yang dominan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen Restoran Cepat Saji KFC Basuki Rahmat, dan terdapat pengaruh kualitas produk, kualitas harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen Restoran Cepat Saji KFC Basuki Rahmat secara simultan.

Dari sekian banyak rumah makan, penulis meneliti salah satu contoh rumah makan dengan makanan khas Indonesia yang saat ini mengalami perkembangan cukup pesat dalam beberapa tahun belakangan ini yaitu Rumah Makan Mie Kocok Geurugok. Sesuai dengan namanya, produk yang ditawarkan adalah mie kocok dengan cita rasa yang khas dan berbeda dengan mie kocok lainnya. Namun terkadang yang menjadi kendala adalah rumah makan mikog kesulitan mendapatkan bahan baku utama yaitu ayam. Karena yang digunakan adalah jenis ayam kampung atau ayam merah yang ketersediaannya sangat sulit untuk didapatkan. Selain itu jam buka yang terbatas membuat para konsumen merasa tidak puas. Rumah makan mikog hanya buka pada pukul 10.00 wib s/d 18.00 wib sehingga konsumen sudah tidak dapat mengkonsumsi mikocok pada malam hari. Padahal kebanyakan konsumen yang melintasi atau sengaja datang dari luar kota ingin sekali mencicipi mie kocok yang sudah melegenda ini. Kini rumah makan Mikog sangat menyadari bahwa banyak pesaing dalam usaha kuliner

di Kabupaten Bireun. Permasalahan yang dihadapi adalah : meskipun banyak rumah makan yang menjual mie kocok di daerah Geurugok namun hanya rumah makan MIKOG yang selalu di padati pengunjung. Berdasarkan pengamatan awal penulis pengunjung yang datang ke rumah makan MIKOG dapat melonjak tinggi pada hari libur. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Mie Kocok Geurugok (MIKOG)”.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh kualitas produk dan pelayanan secara parsial terhadap kepuasan konsumen rumah makan mikog?
2. Apakah ada pengaruh kualitas produk dan pelayanan secara stimulan terhadap kepuasan konsumen rumah makan mikog?

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Rumah Makan Mie Kocok Geurugok (MIKOG) yang beralamatkan di Gampong Keude Lapang Kecamatan Gandapura, Kabupaten Bireuen. Populasi dalam penelitian ini yaitu konsumen rumah makan mie kocok geurugok (MIKOG) yang datang lebih dari dua kali pada bulan oktober. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 115 responden yang diambil dengan menggunakan Teknik *non-probability sampling*. Pengambilan sampling menggunakan teknik sampel terpilih (*purposive Sampling*).

Metode pengumpulan data menggunakan Studi dokumentasi, kuesioner dan observasi melalui pengamatan langsung pada rumah makan mie kocok geurugok (MIKOG). Formulasi hipotesis penelitian ini yaitu : $H_0 = 0$: Kualitas produk dan pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen; $H_1 \neq 0$: Kualitas produk dan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan pengertian diatas, maka hipotesis penelitian ini adalah “ada pengaruh antara kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen rumah makan mie kocok geurugok (MIKOG)”. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif, sedangkan model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan uji Koefisien Determinasi (R^2) yang digunakan untuk mengukur seberapa

besar kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Uji simultan (Uji F) digunakan untuk menguji hipotesis. Sedangkan uji Parsial (Uji t) dilakukan untuk melihat pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen, dengan kriteria.

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa 54 orang responden berjenis kelamin laki-laki, dan 61 orang responden berjenis kelamin perempuan. Dalam penelitian ini sebagian besar responden berumur 31 sampai 40 tahun yang berjumlah 49 orang pelanggan. Responden yang datang ke Rumah Makan mie kocok geurugok (MIKOG) mayoritas berprofesi sebagai wiraswasta yaitu sebanyak 35 orang responden. Responden yang datang ke rumah makan mie kocok geurugok (MIKOG) memiliki frekuensi berkunjung sebanyak lebih dari 2 kali dalam bulan oktober dengan jumlah responden yaitu 51 responden. Diketahui juga dalam penelitian ini mayoritas responden yang berkunjung ke rumah makan mie kocok geurugok (MIKOG) lebih dari 2 kali sebanyak 51 orang responden. Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh antara Kualitas Produk (X₁) dengan Kepuasan Pelanggan (Y₁), kemudian Kualitas Produk (X₁) dengan Loyalitas Pelanggan (Y₂), dan Kepuasan Pelanggan (Y₁) dengan Loyalitas Pelanggan (Y₂) yang dapat dilihat pada Tabel 1 dan 2.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Instrument dikatakan valid jika nilai rhitung > rtabel. Hasil validitas dari setiap instrument variabel penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel. 1 :Validitas instrumen variabel Kualitas Produk

Instrumen	Nilai Validitas		Kesimpulan
	rhitung	Rtabel	
Kualitas Produk 1	0.307	0.183	Valid
Kualitas Produk 2	0.411		Valid
Kualitas Produk 3	0.214		Valid
Kualitas Produk 4	0.648		Valid
Kualitas Produk 5	0.410		Valid
Kualitas Produk 6	0.762		Valid
Kualitas Produk 7	0.558		Valid
Kualitas Produk 8	0.346		Valid

Dari tabel. 1 terlihat bahwa hasil pengujian masing-masing instrument variabel kualitas produk (x₁) memiliki nilai rhitung > 0.183, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan instrument pernyataan dari variabel kualitas produk yang digunakan valid.

Tabel. 2 : Validitas instrumen variabel Pelayanan

Instrumen	Nilai Validitas		Kesimpulan
	Rhitung	Rtabel	
Pelayanan 1	0.639	0.183	Valid
Pelayanan 2	0.623		Valid
Pelayanan 3	0.554		Valid
Pelayanan 4	0.512		Valid
Pelayanan 5	0.501		Valid

Dari tabel 4.9 terlihat bahwa hasil pengujian masing-masing instrument variabel pelayanan (x2) memiliki nilai rhitung > 0.183, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan instrument pernyataan dari variabel pelayanan yang digunakan valid.

Tabel. 3 : Validitas instrumen variabel Kepuasan Konsumen

Instrumen	Nilai Validitas		Kesimpulan
	rhitung	rtabel	
Kepuasan Konsumen 1	0.595	0.183	Valid
Kepuasan Konsumen 2	0.449		Valid
Kepuasan Konsumen 3	0.380		Valid
Kepuasan Konsumen 4	0.407		Valid
Kepuasan Konsumen 5	0.540		Valid

Dari tabel. 3 terlihat bahwa hasil pengujian masing-masing instrument variabel kepuasan konsumen (y) memiliki nilai rhitung > 0.183, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan instrument pernyataan dari variabel kepuasan konsumen yang digunakan valid.

Instrumen dikatakan reliabel jika cronbach alfa hitung > cronbach alfa toleransi (0.6). Hasil pengujian reliabilitas terlihat seperti berikut ini:

Tabel. 4 : Hasil Reliabilitas Instrumen Penelitian

No	Variabel	Nilai cronbach alfa	Kesimpulan
1	Kualitas Produk (X1)	0,677	Reliabel
2	Pelayanan (X2)	0,710	Reliabel
3	Kepuasan Konsumen (Y)	0,632	Reliabel

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alfa seluruh variabel lebih besar dari 0.6, maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner penelitian ini dikatakan reliabel.

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Berikut ini tabel hasil pengujian regresi linear berganda pada masing-masing variabel yaitu:

Tabel. 5 : Hasil Uji Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6,929	,973		7,119	,000
1 Kualitas_produk	,016	,024	,026	,648	,518
Pelayanan	,680	,030	,904	22,566	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan_konsumen

Berdasarkan hasil pengujian diatas, maka diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$=6,929+0,016X_1+0,680X_2$$

Pada model regresi linear berganda diperoleh nilai konstanta kepuasan konsumen sebesar 6,929 artinya jika nilai variabel bebas (X1 dan X2) nilainya 0, maka variabel terikat (Y) nilainya sebesar 6,929. Koefisien regresi masing-masing variabel bebas bernilai positif, artinya kepuasan konsumen pada rumah makan mie kocok geurugok (MIKOG) dapat dipengaruhi oleh kualitas produk dan pelayanan.

Pengujian Hipotesis

a. Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel. 6 : Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,907 ^a	,822	,819	,70769

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Kualitas_produk

Nilai koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,822 atau 82,2% menu njuukkan bahwa variabel kualitas produk dan pelayanan mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada kepuasan konsumen rumah makan mie kocok geurugok (MIKOG). Sedangkan sisanya 17,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti harga, lokasi dan lainnya.

b. Uji Simultan (uji F)

Tabel. 7 : Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	259,873	2	129,936	259,443	,000 ^b
	Residual	56,093	112	,501		
	Total	315,965	114			

a. Dependent Variable: Kepuasan_konsumen

b. Predictors: (Constant), Pelayanan, Kualitas_produk

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa nilai F_{hitung} yaitu 256,443 > dari nilai F_{tabel} yaitu 3,08 dan nilai signifikan 0,000 < dari nilai alpha 0,05. Maka keputusan yang diambil H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan diterimanya H_1 menunjukkan bahwa variabel bebas yang terdiri dari kualitas produk (X_1) dan pelayanan (X_2) mampu menjelaskan keragaman variabel terikat (Y). Dengan demikian variabel kualitas produk dan pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen pada rumah makan mie kocok geurugok (MIKOG).

C. Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,929	,973		7,119	,000
	Kualitas_produk	,016	,024	,026	,648	,518
	Pelayanan	,680	,030	,904	22,566	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan_konsumen

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa:

1. Nilai t_{hitung} untuk variabel kualitas produk $0,648 < t_{tabel} 1,981$ dan nilai signifikan $0,518 >$ dari alpha $0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, dengan demikian secara parsial variabel kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen;
2. Nilai t_{hitung} untuk variabel pelayanan $22,566 > t_{tabel} 1,981$ dan nilai signifikan $0,000 <$ dari alpha ($0,05$), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, dengan demikian secara parsial variabel pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa kualitas produk dan pelayanan mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada kepuasan konsumen di rumah makan mie kocok geurugok (MIKOG), ini dibuktikan dengan nilai koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh sebesar $0,822$ atau $82,2\%$, sedangkan sisanya sebesar $17,8\%$ dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa variabel kualitas produk dan pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan mie kocok geurugok (MIKOG), ini dibuktikan dengan nilai $F_{hitung} 256,443 > F_{tabel} 3,08$ dengan nilai signifikan $0,000 <$ dari nilai alpha $0,05$. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Montung & Sepang (2015) yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran Kawan Baru, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa secara simultan; kualitas produk, kualitas layanan dan persepsi harga mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa secara parsial kualitas produk tidak berpengaruh pada kepuasan konsumen sementara itu secara parsial pelayanan berpengaruh pada kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Fiazisyah (2018) yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Cepat Saji KFC Basuki Rahmat Surabaya, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Restoran Cepat Saji KFC Basuki Rahmat dan terdapat pengaruh dominan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen Restoran Cepat Saji KFC Basuki Rahmat.

Namun demikian, hasil penelitian ini tidak searah dengan penelitian Armin (2016) yang berjudul Pengaruh Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada

Rumah Makan Ayam KQ 5 Kota Mojokerto, hasil penelitiannya menyatakan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh signifikan secara parsial dikarenakan nilai taraf signifikannya sebesar 0,005 ($0,005 <$). Variabel Kualitas Produk berpengaruh dominan terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Ayam KQ 5 Di Mojokerto.

Daftar Pustaka

- Alma, B. (2018). *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa* (13th ed.). Bandung: Alfabeta.
- Anggraeni, D., & Kumadji, S. (2016). *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan* (Survei pada Pelanggan Nasi Rawon di Rumah Makan Sakinah Kota Pasuruan). *Jurnal Administrasi Bisnis SI Universitas Brawijaya*, 37(1), 171–177.
- Armin, R. (2016). *Pengaruh Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Ayam KQ 5 Kota Mojokerto*. *Jurnal Manajemen*.
- Budiarsih, R. (2017). *Pengaruh kualitas pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Pizza Hut di Kota Kediri*. *FE - Manajemen*, 01(09).
- Fiazisyah, A. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Cepat Saji Kfc Basuki Rahmat Surabaya*. *E-Journal Boga*, 7, 178–187.
- Kirom, B. (2015). *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung: Pustaka Reka Cipta (PRC).
- Lopiyoadi, R., & Hamdani. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa* (3rd ed.). Jakarta: Selemba Empat.
- Maulidah, I., Widodo, J., & Zulianto, M. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember*. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 13, 26–29.
- MD Fadli, U. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Rumah Makan Saung Endah Karawang*. *Journal Of Management and Business*, 2(9), 1689–1699.
- Montung, P., & Sepang, J. (2015). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Kawan Baru*. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 15(05), 678–689.
- Morissan. (2016). *Metode Penelitian Survei* (1st ed.). Jakarta: KENCANA.
- Ransulangi, M. S., Mandey, S., & Tumbuan, W. (2015). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Servicescape Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Ocean 27 Manado*. *Jurnal EMBA*, 3(3), 839–848.
- Safrizal. (2015). *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Ayam Penyet Pak Ulis di Kota Langsa*. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 4(1), 214–224.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Manajemen* (4th ed.). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Suminar, R. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen* (Survei pada Konsumen The Little A Cofee Shop Sidoarjo). *Sekretari*, 4(1), 28.
- Tjiptono, F. (2019a). *Service Management-Mewujudkan Layanan Prima* (3rd ed.). Yogyakarta: CV. Andi Offest.
- Tjiptono, F. (2019b). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Katalog dalam Terbitan (KDT).
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano*. Jakarta: Indeks.