

## **Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Miskah Komputer Majene**

Nahdiyah Ulfa<sup>1</sup>, Wahyu Maulid Adha<sup>2</sup>, Badirun Basir<sup>3</sup>, Harun<sup>4</sup>, Muhammad Fauzan<sup>5</sup>, Irawati<sup>6</sup>

<sup>1-6</sup>Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Sulawesi Barat

<sup>1</sup>Corresponding author's email: [Nahdiyah16ulfa@gmail.com](mailto:Nahdiyah16ulfa@gmail.com)

*Abstract. study aims to determine whether product quality and service quality affect customer satisfaction at Miskah Komputer stores. By using SPSS version 24, the 88 respondents who were used as samples in this study were customers who shopped at the Miskah Computer Majene store and those who made repairs or used the shop's services. The type of data used is quantitative data and qualitative data, quantitative data is taken from consumer sample data which is the object of research and qualitative is taken from an overview of the Miskah Computer Majene shop. Data collection techniques were carried out by distributing questionnaires to the research sample. T test analysis was used to test in this study. The results of this study indicate that (1) product quality has a positive effect on customer satisfaction at the Miskah Komputer Majene stores. And the F test is used to test product quality and service quality simultaneously affecting customer satisfaction at the Miskah Computer Majene shop.*

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

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Toko Miskah Komputer. Dengan menggunakan SPSS versi 24, terhadap 88 responden yang dijadikan sebagai sampel pada penelitian ini yaitu para konsumen yang berbelanja di toko Miskah Komputer Majene dan yang melakukan perbaikan atau menggunakan jasa toko tersebut. Jenis data yang digunakan data kuantitatif dan data kualitatif, data kuantitatif diambil dari data sampel konsumen yang menjadi objek penelitian dan data kualitatif diambil dari gambaran umum toko Miskah komputer Majene. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada sampel penelitian. Analisis uji t digunakan untuk menguji dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada toko Miskah Komputer Majene. (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada toko Miskah Komputer Majene. Dan uji F digunakan untuk menguji kualitas produk dan kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen toko Miskah Komputer Majene

Kata kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.

### **1. Pendahuluan**

Kesuksesan suatu perusahaan dapat dilihat dari peningkatan jumlah produksi produk dan kenaikan volume penjualan. Perusahaan harus memikirkan strategi pemasaran yang baik dan semaksimal mungkin untuk dapat merebut pangsa pasar.

Pemasaran merupakan sebuah konsep ilmu dalam strategi bisnis yang bertujuan untuk mencapai kepuasan berkelanjutan bagi *stakeholder* (pelanggan, karyawan, dan pemegang saham). Sebagai ilmu, marketing merupakan ilmu pengetahuan yang objektif yang diperoleh dengan penggunaan instrumen-instrumen tertentu untuk mengukur kinerja dari aktivitas bisnis.

Strategi pemasaran yang berorientasi pada konsumen membuat perusahaan harus memahami perilaku dan memenuhi kebutuhan konsumen untuk mencapai kepuasan konsumen. Pasar sekarang berubah sangat cepat. pelanggan sangat sensitif terhadap harga, kompetitor baru bermunculan, saluran distribusi baru dan saluran komunikasi baru juga semakin canggih. Internet, *teleconference* dan teknologi yang mendukung pasar menjadi pendukung bangkitnya otomasi pemasaran dan penjualan.

Kepuasan konsumen merupakan suatu konsep yang telah lama dikenal dalam teori dan aplikasi pemasaran, kepuasan pelanggan menjadi salah satu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis, dipandang sebagai salah satu indikator terbaik untuk meraih laba di masa yang akan datang, menjadi pemicu upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Di saat persaingan semakin ketat, produsen berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dengan menawarkan berbagai jenis produknya, dampaknya konsumen memiliki banyak pilihan, kekuatan tawar menawar konsumen semakin besar, yang mendorong setiap perusahaan harus menempatkan orientasinya pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya.

Perusahaan yang memahami bagaimana pelanggan / konsumen akan bereaksi terhadap berbagai bentuk produk, harga, iklan, maka perusahaan tersebut akan lebih baik dari perusahaan-perusahaan yang menjadi pesaingnya. Rangsangan dari luar yang terdiri dari dua komponen yaitu pemasaran dan lingkungan. Rangsangan pemasaran meliputi: produk, harga, tempat, dan promosi, sedangkan rangsangan lingkungan meliputi: ekonomi, teknologi, politik, dan kebudayaan.

Para pemasar membutuhkan informasi mengenai para konsumennya dan keterampilan khusus untuk menganalisis dan menginterpretasikan informasi tersebut. ini hampir seluruh wilayah telah didirikan perusahaan atau toko dalam satu kecamatan tidak hanya satu perusahaan.

Toko Miskah ini juga cukup terkenal di kalangan masyarakat. Sehingga memudahkan konsumen untuk belanja atau ingin memperbaiki laptopnya. Banyak usaha tapi tidak semua pelayanan yang di berikan baik atau konsumen merasa puas. Seperti yang di lakukan pada toko Miskah ini, pelanggan yang cukup banyak dan permintaan pelanggan yang bermacam-macam sehingga para karyawan kewalahan. Maka dari situlah konsumen tidak merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang di berikan toko tersebut.

Lokasi yang mudah di cari dan terletak di pinggir jalan raya membuat pelanggan memutuskan untuk membeli barang elektronik/komputer di toko miskah komputer ini.

Berdasarkan atas uraian tersebut maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian ini dengan mengambil judul “Pengaruh Kualitas produk dan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Miskah Komputer Majene”

Berdasarkan latar belakang diatas ,maka rumusan masalah yang akan di bahas dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Toko Miskah Komputer Majene ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Toko Miskah Komputer Majene?
3. Apakah kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara Bersama-sama pada toko Miskah Komputer Majene

## 2. Metode

Penelitian ini penulis menggunakan metode kuantitatif. Metode kuantitatif adalah suatu penelitian ilmiah yang mengembangkan dan menggunakan model matematis, teori-teori serta hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam.

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari satuan-satuan atau individu-individu yang karakteristiknya hendak diteliti. Dan satuan-satuan tersebut dinamakan unit analisis, dan dapat berupa orang-orang, institusi-institusi, benda-benda, dst.

Sampel penelitian ini adalah mahasiswa atau mahasiswi yang mempunyai karakteristik yang sesuai dengan yang dibutuhkan dalam penelitian dan dapat di jadikan responden penentu jumlah sampel yang *representive* menurut Hair *et al* 1995 dalam kiswati 2010.)

Uji Validitas untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur itu mengukuh hal yang akan diukur, setelah dihitung, nilai korelasi yang diperoleh dan dibandingkan dengan angka kritis tabel korelasi nilai r. apabila nilai korelasi yang diperoleh lebih besar daripada angka kritik tabel korelasi nilai r, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Uji Reabilitas indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Pengujian reabilitas digunakan yaitu dengan teknik *Cronbach*.

Uji normalitas bertujuan untuk menguji suatu model regresi variabel terkait dan bebas keduanya terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik memiliki distribusi data normal atau mendekati normal.

Uji multikolinieritas digunakan untuk menunjukkan apakah ada korelasi antara variabel independent. Didalam penelitian yang digunakan teknik analisis berganda antar variabel independent tidak boleh saling berkorelasi atau multikolinieritas.

Uji heteroskedastisitas akan ditunjukkan oleh koefisien regresi dari masing-masing variabel independent terhadap nilai absolut residunya (e), nika nilai probabilitasnya > nilai *alpha*-nya (0,05), maka dapat dipastikan model tidak mengandung unsur heteroskedastisitas atau t hitung t table pada *alpha* 0,05 (Alvi, 2012).

Regresi Linear Berganda analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah model regresi linier berganda, yaitu :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan konsumen

a = Konstanta

b = Parameter

$X_1$  = Kualitas produk

$X_2$  = kualitas pelayanan

e = Nilai Residu

## 3. Hasil dan Pembahasan

Uj Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Pengujian reabilitas digunakan yaitu dengan teknik *Cronbach*. Tehnik *Cronbach* digunakan untuk mencari reabilitas dengan instrument yang skornya rentangan antara Hasil uji reabilitas dapat dilihat sebagai berikut

**Tabel 1 Uji Reliabilitas**

No	Variabel penelitian	Cronbach's Alpha	keterangan
1	kualitas produk	0,698	Reliabel
2	kualitas pelayanan	0,629	Reliabel
3	kepuasan konsumen	0,627	Reliabel

Sumber: data SPSS Versi 24

Berdasarkan hasil output pengujian reabilitas pada tabel diatas, secara jelas dapat dilihat bahwa nilai Cronbach's Alpha dari Kualitas Produk sebesar 0,698, nilai Cronbach's Alpha dari Kualitas Pelayanan sebesar 0,629, dan nilai Cronbach's Alpha dari Kepuasan Konsumen 0,627 lebih besar dari 0,60 artinya item-item koesioner Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen dapat dikatakan reliabel atau dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian sesuai dengan dasar pengambilan keputusan jika Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60.

**Tabel 2 Hasil Uji Kolmogrov-smirnov**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		55
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	#####
Most Extreme Differences	Absolute	0.110
	Positive	0.109
	Negative	-0.110
Test Statistic		0.110
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c</sup>

Sumber: data SPSS Versi 24

Tabel diatas dengan memakai rumus Kolmogrov-smirnov Tes, maka diperoleh nilai Asymp Sig (2-tailed) sebesar  $0,200 > 0,05$ . Sehingga dapat dinyatakan bahwa data pengujian dapat memenuhi asumsi kenormalan sesuai dengan dasar pengambilan keputusan yaitu yaitu jika nilai Asymp Sig lebih besar dari 0,05.

Regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen Kualitas produk (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap variabel dependen Kepuasan Konsumen (Y). hasil analisis regresi linear berganda dapat di lihat pada tabel berikut:

**Tabel 3 Hasil Uji Regresi Linear berganda**

		Coefficients				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	27.136	5.108		5.312	0.000
	KUALITASPRODUK	,344	,144	,578	2.554	0.008
	KUALITASPELAYANAN	,184	,184	,216	1.115	0.009

Sumber: Olah Data SPSS Versi 24

Hasil uji analisis regresi linear berganda pada tabel diatas, pada kolom Unstandardized Coefficients nilai Constant 27,136. Koefisien Kualitas Produk sebesar 0,344, koefisien Kualitas pelayanan 0,184, maka dapat ditulis persamaan regresi dalam bentuk sebagai berikut:

$$Y = 27.136 + 0,344 + 0,184 + e$$

Dari persamaan regresi diatas maka dapat dijelaskan bahwa:

Nilai Konstan 27,136 bernilai positif menunjukkan bahwa adanya hubungan yang positif antara variabel Kualitas Produk dengan Kualitas Pelayanan. Hal ini bermakna variabel Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan memiliki nilai tetap atau sama dengan nol maka kinerja pegawai pada Toko Miskah Komputer Majene

Nilai koefisien regresi variabel Kualitas Produk (X1) adalah 0,344 menunjukkan bahwa jika variabel meningkat 1% maka akan meningkatkan Kualitas Pelayanan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Kualitas Produk dengan Kepuasan Konsumen, semakin nai Kualitas Produk maka semakin naik pula Kepuasan Konsumen pada Toko Miskah Komputer Majene.

Nilai koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X2) adalah 0,184 menunjukkan bahwa jika variabel meningkat 1% maka akan meningkatkan Kepuasan Konsumen. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Kualitas pelayanan dengan Kepuasan Konsumen, semakin nai Kualitas Pelayanan maka semakin naik meningkat pula Kepuasan Konsumen pada Toko Miskah Komputer majene.

Berdasarkan hasil penelitian pada Toko Miskah Komputer Majene, toko yang cukup populer di telinga masyarakat Majene dan di Kabupaten tetangga seperti Polman dan Mamuju. Dan produk yang jual pun dari berbagai makan merk yang sudah terbukti kualitas dari produk tersebut seperti Asus, Acer, dan berbagi macam merk lainnya.

Menurut sebagian besar responden, bukti fisik pada toko Miskah Komputer Majene termasuk dalam kategori baik, hal ini dapat dilihat dari kondisi bangunan yang luas dan kokoh, lokasi yang strategis, adanya nota pembelian, karyawan yang rapi dan papan nama toko yang terlihat jelas. Disamping itu toko Miskah Komputer Majene juga cepat dalam melayani pembelian, cermat dalam menyelesaikan transaksi pembayaran, dalam melayani pelanggan dan tanggap terhadap masalah yang dihadapi pelanggan. Jika dilihat dari aspek jaminan dan empati atau perhatian, menurut pernyataan sebagian besar responden toko Miskah Komputer Majene mudah dihubungi, mampu menjelaskan masalah yang dihadapi pelanggan, karyawan yang bersemangat dalam bekerja, karyawan mampu memberikan informasi yang jelas kepada pembeli dan mengucapkan terima kasih setelah transaksi jual beli.

Berdasarkan hasil analisis data bahwa variabel Kualitas Produk mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, artinya jika Kualitas Produk di pertahankan makan akan meningkatkan tingkat Kepuasan Konsumen yang berbelanja di Toko Miskah Komputer Majene.

Berdasarkan hasil penelitian pada Toko Miskah Komputer Majene, dengan demikian dapat dijelaskan bahwa jika variabel Kualitas pelayanan ditingkatkan satu point, maka akan di ikuti dengan meningkatkan Kepuasan Konsumen. Menurut Sebagian besar responden, bukti fisik pada Toko Miskah Komputer Majene termasuk kedalam kategori baik, hal ini dapat dilihat dari kondisi bangunan yang luas dan kokoh, lokasi yang strategis, adanya nota pembelian, karyawan yang rapih dan papan nama tokoh yang jelas.

Berdasarkan hasil analisis data dari Kualitas Pelayanan pada Toko Miskah Komputer Majene, mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kupuasan Konsumen, artinya jika Kualitas Pelayanan di tingkatkan maka Kepuasan Konsumen juga meningkat.

Hasil tersebut berdasarkan dengan hasil uji determinasi yaitu menunjukkan bahwa variabel Kualitas produk dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan

Konsumen pada Toko Miskah Komputer Majene sebesar 34,5% sedangkan sisanya 65,5% dipengaruhi oleh factor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Miskah Komputer Majene, dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas Produk mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan pada Toko Miskah Komputer Majene
2. Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Miskah Komputer Majene.
3. Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan secara Bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Miskah Komputer Majene.

#### 5. Saran

Saran yang dapat diajukan berdasarkan dari simpulan diatas adalah sebagai berikut:

1. Pemilik toko Miskah Komputer hendaknya memperhatikan kembali kualitas layanannya khususnya pada aspek jaminan karyawan yang masih kurang mampu dalam menjelaskan masalah yang dihadapi oleh konsumen. Hendaknya karyawan dibekali pengetahuan yang cukup terkait dengan perangkat-perangkat yang dibutuhkan dalam komputer misalnya tentang hardisk, RAM, memory dan lain-lain.
2. Selain kualitas layanan, pemilik juga hendaknya memperhatikan produk yang ditawarkan atas barang yang dijualnya, produk yang ditawarkan bila mengalami perubahan hendaknya diberitahukan agar pelanggan tidak kecewa atas perubahan harga produk yang ditawarkan. Perubahan ini juga harus di iringi dengan kualitas produk yang ditawarkan harus sesuai dengan keinginan konsumen.
3. Bagi peneliti yang akan datang disarankan untuk dapat menambahkan variabel lain yang diduga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, seperti lokasi, harga, promosi. Sehingga diperoleh informasi secara lengkap terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Usaha Komputer di Toko Miskah Komputer di Jl.Jendral Sudirman No. 17 Kabupaten Majene.

#### References

- Alvi. (2012). *Pengaruh Budaya dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Tenaga Paramedis Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru Baru*. Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Munawir. (2019). *Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Miskah Komputer Majene*. Skripsi.
- Jalil, I. a. (2016). *kualitas pelayanan administratif di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bandung barat (studi kasus pelayanan ktp)* (doctoral dissertation, perpustakaan).
- Apriyani, D. A., & Sunarti. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survey Pada Konsumen The Little a Coffe Shop Sidoarjo)*. *Jurnal Administrasi Bisnis*, vol. 51, no. 2.

- Mustikasari, A. (2020). Analisa Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen (Studi kasus Food Court UNY). *Jurnal Dinamika Teknik*, vol. xiii, no. 1.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabet.