

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA USAHA KULINER NYUKNYANG DI POLEWALI MANDAR

Ainun Nurfadiah Syamsul Kelian^{*1}, Un Dini Imran², Andi Ircham Hidayat³

^{*1,2,3}Prodi Manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

e-mail: ^{*1}ainunnurfadiah@gmail.com; ²undini@stienobel-indonesia.ac.id; ³ircham@nobel.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk (1) Mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha kuliner Nyuknyang di Polewali Mandar (2) Mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada usaha kuliner Nyuknyang di Polewali Mandar (3) Mengetahui dan menganalisis variabel mana yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha kuliner Nyuknyang di Polewali Mandar.

Sampel penelitian sebanyak 92 responden yang merupakan pelanggan pada Nyuknyang di Polewali Mandar, penelitian menggunakan metode analisis linier berganda dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Nyuknyang di Polewali Mandar (2) Kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Nyuknyang di Polewali Mandar (3) Variabel kualitas produk yang paling berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan pada Nyuknyang di Polewali Mandar.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan

Abstract

This study aims to (1) Identify and analyze the effect of service quality on customer satisfaction in the Nyuknyang culinary business in Polewali Mandar (2) Identify and analyze the effect of product quality on customer satisfaction in the Nyuknyang culinary business in Polewali Mandar (3) Identify and analyze which variables which has a dominant influence on customer satisfaction in the Nyuknyang culinary business in Polewali Mandar.

The research sample consisted of 92 respondents who were customers at Nyuknyang in Polewali Mandar. The research used multiple linear analysis methods by collecting data using a questionnaire with a Likert scale.

The results show that (1) Service quality has a significant positive effect on customer satisfaction at Nyuknyang in Polewali Mandar (2) Product quality has a significant positive effect on customer satisfaction at Nyuknyang in Polewali Mandar (3) Product quality variable has the most dominant effect on customer satisfaction at Nyuknyang in Polewali Mandar.

Keywords: *Service Quality, Product Quality, Customer Satisfaction.*

PENDAHULUAN

Makanan sangat penting untuk kehidupan manusia karena memberikan berbagai nutrisi yang dibutuhkan tubuh untuk berfungsi dengan baik. Makanan yang dikonsumsi hanya perlu aman dalam artian tidak mengandung bahan kimia atau bakteri yang berbahaya bagi kesehatan tubuh, serta memiliki nilai gizi. Untuk alasan ini, industri makanan harus aman untuk mencegah individu mengkonsumsi barang-barang yang buruk bagi kesehatannya.

Salah satu industri bisnis yang potensi perkembangannya paling cepat adalah industri bisnis pada makanan (kuliner). Banyak pebisnis yang berkecimpung di industri

kuliner telah melihat kesuksesan finansial. Karena makanan dan minuman merupakan kebutuhan dasar manusia, maka industri kuliner semakin meningkat baik kuantitas maupun kualitasnya. Perusahaan di industri kuliner mencakup berbagai macam tempat usaha, termasuk kafe, restoran, kedai kopi, dan bahkan kios pinggir jalan. Jika sebuah restoran mampu memuaskan kebutuhan, keinginan, dan selera pelanggan, maka hubungan yang baik akan tercipta.

Perusahaan kuliner dapat menggunakan produk yang bersih, berkualitas tinggi, dan pelayanan yang baik sebagai salah satu cara untuk memastikan kepuasan pelanggan. Karena pengaruh zaman, berbagai macam barang dan jasa tersedia, yang masing-masing memiliki kualitas dan manfaat tersendiri. Akibatnya, konsumen memiliki berbagai pilihan saat menggunakan barang dan jasa yang disediakan produsen.

Pelanggan akan menilai suatu produk lebih unggul jika mereka yakin produk tersebut lebih berharga bahkan memiliki nilai (*value*) dibanding pesaingnya. Menurut (Zeithaml et al., 2010), suatu produk dianggap bernilai jika keunggulan atau kualitasnya serupa dengan biaya yang dikeluarkan oleh pelanggan. Suatu produk juga dianggap lebih baik atau lebih unggul dari pesaing jika pembeli puas dengannya, seperti desain yang diberikannya.

Begitupun dengan jajanan pinggir jalan Nyuknyang di Polewali Mandar, walaupun sudah ada yang membuat jajanan pentolan pinggir jalan seperti ini, Nyuknyang juga tetap mempertahankan kualitas pelayanan sendiri terhadap pelanggannya. Kapasitas perusahaan untuk berhasil menjual barang atau jasa atau tidak tergantung pada seberapa serius kepuasan pelanggan dan kualitas produk. Kualitas yang tinggi ditentukan oleh seberapa baik persepsi pelanggan terhadap kualitas tersebut, bukan seberapa baik persepsi perusahaan terhadap kualitas tersebut. Oleh karena itu, seberapa baik kinerja bisnis, khususnya bisnis jasa dan komoditas, sangat dipengaruhi oleh pandangan konsumen.

Ada banyak persaingan dalam dunia usaha di era globalisasi ini. Untuk pertumbuhan perusahaan yang dijalankan dalam mencari pelanggan, pengusaha harus mempertimbangkan atau harus lebih imajinatif. Ketika persaingan produk meningkat, bisnis harus mempertahankan tingkat kepuasan atau kenyamanan pelanggan. Pemasaran yang berfokus pada pelanggan yang memberikan layanan berkualitas tinggi sangat efektif untuk mempertahankan pelanggan, klaim Junaedi dalam (Sarino, 2010). Kepuasan dan loyalitas pelanggan akan dihasilkan oleh daya tanggap perusahaan terhadap harapan pelanggan. Pemasaran yang berorientasi pada pelanggan melalui pelayanan yang berkualitas sangat efektif untuk mempertahankan pelanggan. Ketanggapan perusahaan terhadap harapan pelanggan akan menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Seperti yang diketahui, jajanan Nyuknyang ini bermula dari bisnis kecil yang dimulai pada awal tahun 2022 tepat di bulan Februari dan berada di pinggir jalan seperti penjual jajanan lainnya, jajanan ini menjual berbagai macam varian pentolan yang beraneka ragam seperti Pentol Keju, Pentol Jamur, Pentol Puyuh, Pentol Hati, dan Dimsum. Di Kota Polewali Mandar, Nyuknyang terkenal karena merupakan jajanan enak yang mudah didapat oleh semua kalangan usia, mulai dari anak kecil hingga orang tua. Selain itu, Nyuknyang memiliki keistimewaan tersendiri, seperti nama khas yang diberikan pada produknya, yang menjadi daya tarik tersendiri bagi pecinta makanan.

Kemampuan bisnis untuk memuaskan pelanggan, kesiapan untuk memberikan layanan yang cepat, kemampuan staf, keterampilan komunikasi server yang efektif, keinginan untuk memahami kebutuhan pelanggan, dan ketersediaan fasilitas fisik, peralatan, dan fasilitas lainnya merupakan faktor yang menentukan kualitas layanan. Pelanggan akan lebih senang ketika mengunjungi tempat penjualan jika beberapa kriteria

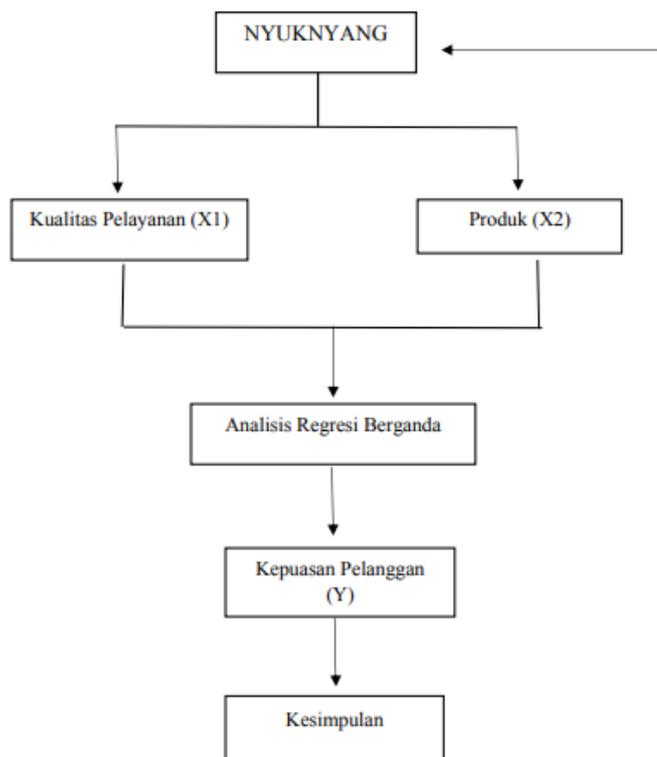
di atas dapat dipenuhi. Sebaliknya, jika persyaratan ini tidak terpenuhi, pelanggan akan merasa tidak puas dan pergi.

Tjiptono (2009) mengklaim bahwa keinginan pelanggan dipuaskan dengan mempertahankan kualitas layanan pada tingkat keunggulan yang diharapkan (Jackson R.S. Weenas, 2013).

Salah satu hal yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas produk. Performa, daya tahan, kepatuhan terhadap persyaratan, estetika produk, dan persepsi kualitas/rasa produk hanyalah beberapa contoh aplikasi dan fungsi yang menentukan kualitas produk. Kualitas produk merupakan salah satu pengaruh yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. (Maria & Anshori, 2016).

Menurut (Montung et al., 2015), kepuasan pelanggan adalah tanggapan terhadap perilaku konsumen yang membandingkan kinerja atau hasil mereka dengan apa yang diantisipasi. Pelanggan akan kecewa, tidak bahagia, atau bahkan tidak puas jika hasil yang dirasakan jauh dari harapan. Konsumen akan sangat puas dan lebih mungkin untuk melakukan pembelian berikutnya dan memberikan rekomendasi positif kepada perusahaan jika kinerja memenuhi atau melebihi harapan, di sisi lain.

Maka dapat disimpulkan bahwa memberikan layanan berkualitas tinggi dan produk yang bagus sangat penting dalam menentukan kepuasan konsumen. Selain itu, ini terkait erat dengan menghasilkan keuntungan. Kerangka penelitian ini, yaitu sebagai berikut, adalah bagaimana perbandingan kualitas layanan dan produk dalam hal kepuasan pelanggan. Antara kualitas pelayanan dan produk terhadap kepuasan pelanggan menjadi kerangka pikir penelitian ini, yaitu seperti yang digambarkan berikut ini.



Gambar 1. Kerangka Pikir

Hipotesis adalah solusi jangka pendek untuk masalah penelitian yang kebenarannya perlu diselidiki. Akibatnya, dalam sebuah penelitian, kerangka hipotesis sangat penting. Berikut ini adalah hipotesis pada penelitian :

1. Diduga bahwa Kualitas Pelayanan dan Produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kuliner Nyuknyang di Polewali Mandar
2. Diduga bahwa Kualitas Pelayanan dan Produk secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kuliner Nyuknyang di Polewali Mandar
3. Diduga bahwa Kualitas Produk berpengaruh paling dominan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kuliner Nyuknyang di Polewali Mandar

METODE PENELITIAN

Populasi sasaran penelitian ini adalah konsumen pada Nyuknyang di Kota Polewali Mandar. Adapun perkiraan jumlah yang berbelanja sekitar 35 konsumen perhari dan sekitar 1.050 konsumen perbulan. Rumus slovin diterapkan untuk menentukan ukuran sampel pada penelitian ini. Hasil perhitungan ini menunjukkan bahwa ukuran sampel minimal 92 responden yang diperlukan untuk penelitian ini (dibulatkan dari 91,51).

Dalam penelitian ini metode analisis data yang digunakan uji validitas digunakan untuk menilai validitas kuesioner. Kuesioner dianggap sah jika informasi yang ingin diukur dapat diungkapkan oleh pertanyaan-pertanyaan di dalamnya. Selain itu, rumus *Pearson Product Moment* juga digunakan dalam ujian ini. Uji reliabilitas digunakan untuk menentukan apakah instrumen secara konsisten menghasilkan hasil yang sama setelah setiap pengukuran, pada titik mana data dikatakan dapat diandalkan. Kuesioner dianggap dapat diandalkan jika jawaban seseorang tetap konsisten atau stabil sepanjang waktu. Aplikasi SPSS juga dapat digunakan untuk menghitung uji reliabilitas, Uji Koefisien Determinasi (R^2) mencoba untuk memastikan seberapa besar pengaruh variabel bebas (X) yaitu kualitas pelayanan (X1), kualitas produk (X2), dan kebahagiaan pelanggan (Y) terhadap variabel terikat (Y). Ketika nilai R^2 yang dimodifikasi meningkat atau mendekati 1, ini menunjukkan bahwa variabel independen (X) hampir dapat sepenuhnya memprediksi varian dari variabel dependen (Y), analisis regresi linier berganda untuk menentukan bagaimana nilai variabel dependen akan berubah jika nilai dua atau lebih variabel independen dinaikkan, diturunkan, atau sebaliknya diubah (Zano & Santoso, 2019). Oleh karena itu, jika setidaknya ada dua variabel independen, analisis regresi linier berganda akan dilakukan dan Uji Hipotesis untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini dan menggunakan uji T dan uji F.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menilai validitas kuesioner. Kuesioner dianggap sah jika informasi yang ingin diukur dapat diungkapkan oleh pertanyaan-pertanyaan di dalamnya. Dengan 92 responden dilakukan uji validasi. Dalam contoh ini, tingkat signifikansi 5% digunakan untuk menentukan koefisien korelasi dari tabel distribusi r. Adapun hasil pengujian adalah sebagai berikut :

Variabel	Item	Corrected Item (R-hitung)	R-tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,781	0,207	Valid
Produk (X2)	X2.1	0,797	0,207	Valid
	X2.2	0,785	0,207	Valid
	X2.3	0,753	0,207	Valid
	X2.4	0,791	0,207	Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y1.1	0,730	0,207	Valid
	Y2.2	0,810	0,207	Valid
	Y3.3	0,790	0,207	Valid
	Y4.4	0,825	0,207	Valid
	Y5.5	0,764	0,207	Valid

Sumber: Data Olah Primer, 2023

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji validitas menunjukkan bahwa hasil yang diperoleh adalah $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ untuk masing-masing variabel yaitu Kualitas Pelayanan (X1), Kualitas Produk (X2), dan Kepuasan Pelanggan (Y), dengan R tabel sebesar $N = 92$ responden, yaitu 0,207. Karena diketahui bahwa hasil $r \text{ hitung}$ untuk setiap item lebih besar dari 0,207, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini valid terhadap semua item kuesioner.

Uji Reliabilitas

Rumus cronbach alpha yang mensyaratkan variabel memiliki reliabilitas yang kuat jika nilai cronbach alpha memiliki nilai lebih besar dari 0,6 digunakan dalam penelitian ini untuk menguji reliabilitas. Berikut adalah hasil uji reliabilitas untuk masing-masing variabel.

Variabel	Cronburch Alpha	N of Items	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,821	5	Reliable
Kualitas Produk (X2)	0,787	4	Reliable
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,843	5	Reliable

Sumber: Data Olah Primer, 2023

Variabel dalam penelitian ini telah dianggap dapat diterima dan reliabel berdasarkan hasil uji reliabilitas pada Tabel 4.8 yang menunjukkan bahwa setiap variabel menghasilkan nilai Cronchbach Alpha lebih dari 0,6.

Uji regresi linier berganda

Ketika dua atau lebih nilai variabel independen dinaikkan, diturunkan, atau diubah, peneliti menggunakan analisis regresi linier berganda untuk memprediksi bagaimana nilai variabel dependen maka akan berubah (Zano & Santoso, 2019). Berikut ini adalah tabel hasil uji dari regresi linier berganda :

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.526	1.703		2.071	.041
	Kualitas Pelayanan	.406	.110	.392	3.703	.000
	Kualitas Produk	.525	.134	.416	3.927	.000

Sumber: Data Olah Primer 2023

Berikut adalah penjelasan bagaimana temuan regresi tersebut dijelaskan:

1. Nilai konstanta yang diperoleh adalah 3.526, artinya apabila variabel kualitas pelayanan (X1) dan kualitas produk (X2) bernilai sama dengan 0, maka variabel kepuasan pelanggan (Y) sama dengan 3.526 atau positif.
2. $0.406 X_1$ = nilai koefisien regresi pada variabel kualitas pelayanan (X1) adalah 0.406, berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.
3. $0.525 X_2$ = nilai koefisien regresi pada variabel kualitas produk (X2) adalah 0.525, berarti bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Semua faktor independen berpengaruh positif terhadap variabel dependen, sebagaimana dapat dilihat dari penjelasan hasil persamaan regresi di atas. Hasil analisis juga menunjukkan bahwa kualitas produk dengan nilai 0,525 merupakan variabel bebas yang paling besar pengaruhnya, sedangkan kualitas pelayanan dengan nilai 0,406 kurang signifikan. Dari penjelasan hasil persamaan regresi di atas dapat dilihat bahwa semua variabel independen berpengaruh positif terhadap variabel dependen.

Uji T (Uji Parsial)

Uji t (uji parsial) digunakan untuk menentukan apakah faktor parsial faktor independen terhadap variabel dependen signifikan secara statistik (Lestari et al., 2020). Uji parsial (uji t), yang mengasumsikan bahwa variabel lain konstan, digunakan untuk menilai tingkat pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Untuk mengetahui bagaimana masing-masing variabel independen mempengaruhi variabel dependen, dilakukan uji tingkat signifikansi. Tingkat kepercayaan 95% digunakan, dan kedua sisi tes dilakukan.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.526	1.703		2.071	.041
	Kualitas Pelayanan	.406	.110	.392	3.703	.000
	Kualitas Produk	.525	.134	.416	3.927	.000

Sumber: Data Olah Primer, 2023

Berdasarkan tabel di atas, berikut uraian penjelasan hasil uji T (uji parsial) sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan Berdasarkan hasil uji T diperoleh nilai t hitung variabel kualitas pelayanan sebesar 3,703 dan nilai t tabel sebesar 1,986. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan berdasarkan fakta bahwa nilai t hitung lebih besar dari t tabel $3,703 > 1,986$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$.
2. Kualitas Produk Berdasarkan hasil uji T diperoleh nilai t hitung variabel kualitas produk sebesar 3,927 dan nilai t tabel sebesar 1,986. Hal ini mengarah pada kesimpulan bahwa karena nilai t-hitung lebih tinggi dari nilai t-tabel, $3,927 > 1,986$, dan nilai signifikansinya adalah nol atau lebih kecil dari 0,05, maka kualitas produk berpengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan. 50 Berdasarkan uji T pada tabel 4.10, variabel pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uji T pada tabel 4.10, variabel pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Uji F (Uji Simultan)

Hipotesis didukung jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, dan terbantahkan jika $F_{hitung} < F_{tabel}$.

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	217.140	2	108.507	59.895	.000 ^a
	Residual	161.327	89	1.813		
	Total	378.467	91			

Sumber: Data Olah Primer, 2023

Berikut penjelasan hasil uji F (uji simultan) berdasarkan tabel di atas yaitu nilai f hitung sebesar 59,895 dan nilai f tabel sebesar 3,10. Mengingat nilai f hitung melebihi f tabel ($59,895 > 3,10$) dan taraf signifikansi $0,000 < 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan dan produk secara signifikan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji Koefisien Determinasi (R^2) mencoba untuk memastikan seberapa besar pengaruh variabel bebas (X) yaitu kualitas pelayanan (X1), kualitas produk (X2), dan kebahagiaan pelanggan (Y) terhadap variabel terikat (Y). Ketika nilai R^2 yang dimodifikasi meningkat atau mendekati 1, ini menunjukkan bahwa variabel independen (X) hampir dapat sepenuhnya memprediksi varian dari variabel dependen (Y). Sebaliknya, nilai adjusted R^2 yang lebih kecil menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) dapat diabaikan (Lestari et al., 2020). Adapun hasil uji koefisien determinasi sebagai berikut :

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.757 ^a	.574	.564	1.34635	1.983

Sumber: Data Olah Primer, 2023

Berdasarkan tabel di atas, hasil pengujian koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai korelasi sebesar $R=0,757$, yang menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kualitas pelayanan (X1) dan kualitas produk (X2) memiliki hubungan yang sangat kuat terhadap kepuasan pelanggan (Y). Selanjutnya nilai koefisien determinasi atau R Square = 0,574 atau sebesar 57,4% mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Nyuknyang yang dipengaruhi oleh 52 variabel kualitas pelayanan dan produk serta nilai koefisien determinasi dan sisanya 42,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

PEMBAHASAN**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Kuliner Nyuknyang di Polewali Mandar**

Berdasarkan hasil pengujian sebelumnya untuk variabel kualitas pelayanan, diperoleh nilai t-hitung variabel kualitas pelayanan sebesar 3,703 dan nilai t-tabel sebesar 1,986 berdasarkan hasil uji analisis regresi kualitas pelayanan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan berdasarkan fakta bahwa nilai t hitung lebih besar dari t tabel $3,703 > 1,986$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Ini juga menunjukkan bahwa hipotesis diterima.

Selanjutnya setelah dilakukan uji koefisien determinasi (R^2) dan diperoleh nilai korelasi $R = 0,757$ yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan, nilai koefisien determinasi atau R adalah sebesar 0,574 atau 57,4% pengaruh kepuasan pelanggan Nyuknyang dipengaruhi oleh variabel pelayanan dan kualitas produk, sedangkan sisanya sebesar 42,6% dipengaruhi oleh faktor lain.

Menurut penelitian (Taupik Ismail, 2021) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah derajat pelayanan terbaik yang dapat ditawarkan untuk memenuhi harapan pelanggan, kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

Berdasarkan temuan hasil analisis, kualitas pelayanan Nyuknyang di Polewali Mandar berdampak pada kepuasan pelanggan. Temuan penelitian ini juga sejalan dengan penelitian (Jember, n.d.) yang menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan di Bakso Solo Barokah Bondowoso dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas layanan, dan penelitian oleh (Ratmodiharjo et al., 2021) yang menunjukkan bahwa kinerja Sat Intelkam Polres

Pelabuhan Makassar secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas layanan, diperoleh nilai t-hitung variabel kualitas pelayanan sebesar 3,703 dan nilai t-tabel sebesar 1,986 berdasarkan hasil uji analisis regresi kualitas pelayanan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan berdasarkan fakta bahwa nilai t hitung lebih besar dari t tabel $3,703 > 1,986$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Ini juga menunjukkan bahwa hipotesis diterima.

Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Kuliner Nyuknyang di Polewali Mandar

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan terhadap variabel kualitas produk tersebut di atas, dapat disimpulkan nilai t hitung variabel kualitas produk sebesar 3,927, sedangkan nilai t tabel sebesar 1,986. Hal ini mengarah pada kesimpulan bahwa karena nilai t-hitung lebih tinggi dari nilai t-tabel, $3,927 > 1,986$, dan nilai signifikansinya adalah nol atau lebih kecil dari 0,05, maka kualitas produk berpengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan. Ini juga menunjukkan bahwa hipotesis diterima.

Selanjutnya, hasil uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan nilai korelasi $R = 0,757$ yang menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara variabel kualitas produk dengan kepuasan pelanggan. Artinya, 57,4% pengaruh kepuasan pelanggan di Nyuknyang dipengaruhi oleh variabel pelayanan dan kualitas produk, sedangkan sisanya sebesar 42,6% dipengaruhi oleh faktor lain.

Menurut Tjiptono (2013) dalam (Fitriany, 2022), kualitas produk adalah kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan; kualitas yang mencakup produk, jasa, manusia, proses, serta lingkungan; kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang).

Sedangkan menurut hasil penelitian (Razak, 2019), kualitas produk adalah keunggulan produk yang diberikan oleh perusahaan berdasarkan kesesuaian dengan selera pelanggan atau kepatuhan terhadap keinginan dan kriteria pelanggan. Hal ini berdampak pada kepuasan pelanggan. bahwa kualitas produk merupakan keunggulan produk yang ditawarkan perusahaan berdasarkan kecocokan dengan selera pelanggan atau adanya kesesuaian dengan kebutuhan dan persyaratan pelanggan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan pada Nyuknyang di Polewali Mandar dipengaruhi oleh kualitas produk. Hasil penelitian ini pun sejalan dengan hasil yang dilakukan oleh penelitian lain seperti (Pemalang, 2022) yang menunjukkan pelanggan Warung Bakso Pak Miad secara signifikan lebih puas ketika kualitas produk yang mereka beli tinggi dan (Fitriany, 2022) yang menunjukkan bahwa berdasarkan perhitungan dan penelitian yang dilakukan terbukti bahwa konsumen melihat kualitas produk sebagai penentu utama untuk membeli produk Safi Skincare.

Temuan penelitian lain ini juga konsisten dan mendukung penelitian sebelumnya, khususnya (Purnamasari, I.G.A Yulia, 2015) yang menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh baik dan signifikan terhadap kepuasan konsumen terhadap item M2 Fashion Online di Singaraja tahun 2005.

Variabel Yang Dominan

Berdasarkan uji analisis regresi linier berganda, dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dengan nilai 3,703, dan variabel Kualitas Produk dengan nilai 3,927 merupakan variabel independen yang paling besar pengaruhnya terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan pada Nyuknyang. Oleh karena itu, variabel yang

mempengaruhi kepuasan pelanggan Nyuknyang di Polewali Mandar berkorelasi paling kuat dengan kualitas produk. Mayoritas responden memilih setuju dan sangat setuju dengan kualitas produk yang disampaikan oleh Nyuknyang, terbukti dari respon mereka terhadap pertanyaan tentang kualitas produk.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dan analisis dari penelitian yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas Pelayanan dan Produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Nyuknyang di Polewali Mandar.
2. Kualitas Pelayanan dan Produk secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Nyuknyang di Polewali Mandar.
3. Variabel Kualitas Produk yang paling berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Nyuknyang di Polewali Mandar.

DAFTAR PUSTAKA

Fitriany, K. L. O. A. (2022). *NMaR NMaR*. 3(2017), 39–51.

Jackson R.S. Weenas. (2013). Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Spring Bed Comforta. Jackson R.S. Weenas - *Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Spring Bed Comforta*, 1(4), 607–618. <https://doi.org/2303-1174>

Jember, U. M. (n.d.). *This research was conducted on Barokah Bondowoso Solo Meatball customers . This study aims to determine the effect of service quality and price on customer satisfaction . In this study data was collected by means of observations , interviews and questionn. 0331.*

Lestari, J. S., Farida, U., & Chamidah, S. (2020). Pengaruh Kepemimpinan, Kedisiplinan, Dan Lingkungan Kerjaterhadap Prestasi Kerja Guru. *ASSET: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(2), 38–55. <https://doi.org/10.24269/asset.v2i2.2388>

Maria, M., & Anshori, M. Y. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen King Cake. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan/ Journal of Theory and Applied Management*, 6(1), 50–51. <https://doi.org/10.20473/jmtt.v6i1.2654>

Montung, P., Sepang, J., & Adare, D. (2015). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran Kawan Baru. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 15(5), 678–689.

Pemalang, T. K. (2022). *Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Warung Bakso Pak Miad*. 2(2).

Purnamasari, I.G.A Yulia, 2015. (2015). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Produk M2 Fashion Online Di Singaraja Tahun 2015.

Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi (JJP), 5(1), 1–12.
<https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJPE/article/view/6353>

- Ratmodiharjo, D., Hidayat, M., & ... (2021). Analisis Kualitas Pelayanan, Budaya Kerja Dan Inovasi Terhadap Kinerja Sat Intelkam Polres Pelabuhan Makassar. ... *Magister Manajemen ...*, 2(September 2020), 677–685. <https://e-jurnal.nobel.ac.id/index.php/JMMNI/article/view/1292>
- Razak, I. (2019). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Aqua. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 7(2), 7–8.
- Sarino, A. (2010). Upaya Menciptakan Kepuasan Pelanggan Dengan Pengelolaan 60 Service Quality (Servqual). *Jurnal Manajerial*, 9(2), 19–24. <https://doi.org/10.17509/manajerial.v9i2.1798>
- Taupik Ismail. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(1), 1124–1135.
- Zano, B. R., & Santoso, T. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Iklan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha. *Agora*, 7(1), 61 48–60
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2010). *Services Marketing Strategy*. *Wiley International Encyclopedia of Marketing*, 1, 208–218. <https://doi.org/10.1002/9781444316568.wiem01055>