



PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SUBWAY DI MALL KELAPA GADING, JAKARTA UTARA

Andreas Wongso Putra^{1*}, Ir. Liaw Bun Fa S.E.,M.M²

^{1,2}Departemen Manajemen, Institut Bisnis dan Informatika Indonesia, Jakarta, Indonesia.

¹Alamat email: andreaswongsoputra@gmail.com

²Alamat email: liaw.bunfa@kwikkiangie.ac.id

*Penulis korespondensi

Abstrak: *Dalam perkembangan era globalisasi, kebutuhan manusia akan makanan semakin meningkat. Hal ini ditunjukkan adanya restoran atau rumah makan dan bisnis kuliner online yang semakin marak di Indonesia. Salah satu jenis restoran yang berkembang pesat yaitu restoran yang sangat familiar di Indonesia Subway Indonesia. Fenomena akan keberadaan restoran Subway yang berasal dari Amerika dimana Subway sudah tidak asing dan hampir disukai oleh seluruh masyarakat Indonesia. Selain itu, keberadaan restoran cepat saji di Indonesia yang semakin marak juga menjadikan Subway memiliki persaingan yang cukup ketat. Dengan demikian, Peneliti tertarik untuk membahas lebih lanjut secara terperinci dalam suatu bentuk kajian penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara”. Dalam menghadapi persaingan, faktor kualitas produk dan layanan merupakan hal yang penting dalam mempengaruhi kepuasan konsumen dalam memutuskan pembelian. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan layanan terhadap kepuasan konsumen Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara. Untuk mendukung penelitian ini, digunakan beberapa teori seperti kualitas produk, layanan, dan kepuasan konsumen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas produk dan layanan dan variabel dependen yaitu kepuasan konsumen. Objek penelitian ini yaitu Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling atau yang disebut juga penarikan sample secara tidak acak. Populasi ini akan diambil 100 responden dengan teknik judgement sampling dan pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kesimpulan dari penelitian ini adalah semua hipotesis yang ada telah terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan.*

Kata kunci: Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Konsumen.

Cara mengutip:



1. PENDAHULUAN

Restoran Subway pernah hadir di Indonesia pada 1990-an, tetapi hengkang pada 2000-an awal. Namun, Subway sebenarnya sudah dibuka sejak 1965. Ada tiga prinsip yang dipegang oleh Buck dan DeLuca untuk restoran sandwich mereka, dipertahankan sampai sekarang. Pertama selalu memberikan layanan terbaik untuk konsumen, kedua menyediakan makanan dengan kualitas terbaik dengan harga terjangkau. Ketiga menjaga biaya operasional rendah, menjamin sistem terbaik, dan jangan berhentiberkembang. Buck dan DeLuca berhasil membuka 16 restoran dari 1965-1974. Namun, mereka sadar jika target membuka 32 restoran tidak akan tercapai. Oleh karena itu mereka membuka sistem waralaba untuk mengembangkan Subway. Restoran waralaba Subway pertama dibuka di Massachusetts pada 1975. Selang enam tahun kemudian tepatnya 1981, ada 200 restoran Subway yang beroperasi. Saat ini Subway tercatat sebagai restoran sandwich terbesar di dunia dengan lebih dari 40.000 restoran di seluruh dunia. Pada kuartal keempat 2021, Subway kembali buka di Indonesia, kali ini diboyong oleh PT MAP Adiperkasa Tbk (MBA) melalui PT Sari Sandwich Indonesia. Subway membuka store pertamanya di Cilindak Town Square. Di Indonesia sendiri Subway sudah memiliki sekitar 27 cabang.

Subway yang terletak di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara ini yang baru setahun beroperasi di Jakarta tentu mengalami banyak *Trial error* atau penyesuaian dengan perilaku konsumen di wilayah tersebut. Maka tentunya masih banyak pro dan kontra yang terjadi. Banyak konsumen yang merasa puas dengan kualitas layanan dan produk yang diberikan oleh Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara. Sebaliknya, beberapa konsumen pun juga menyampaikan ketidakpuasan terhadap pelayanan maupun produk yang ada. Berikut adalah feedback dari konsumen yang merasa puas dan tidak puas terhadap kualitas layanan dan kualitas produk yang diberikan oleh Subway yang terletak di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara. Dari berbagai ulasan tersebut bisa disimpulkan bahwa antrian juga dapat mempengaruhi kualitas layanan yang nantinya akan mempengaruhi niat beli dari produk Subway itu sendiri sehingga banyak sekali faktor yang dapat diteliti dari Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara.

Penulis tertarik meneliti lebih lanjut tentang apakah kualitas produk dan kualitas layanan Subway yang terletak di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Produk

Menurut Kotler dan Armstrong (2018:249), produk atau layanan yang bergantung pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang nyata atau tersirat. Menurut Kotler dan Keller (2016:156), sebagai totalitas fitur dan karakteristik dari suatu produk atau layanan yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat

Menurut Kotler dan Armstrong (2018), terdapat beberapa dimensi yang mempengaruhi Kualitas Produk yaitu:

1) *Form*

Banyak produk dibedakan melalui bentuk *form* atau struktur fisik produk. Mempertimbangkan *form* yang mungkin di implementasikan oleh produk seperti aspirin. Meskipun pada dasarnya komoditas dapat dibedakan berdasarkan ukuran, bentuk, warna, atau waktu tindakan.

2) *Features*

Perusahaan mampu membuat model produk dengan tingkat yang lebih tinggi dengan menambahkan lebih banyak *features*. *features* yaitu alat kompetitif untuk membedakan produk perusahaan dari produk pesaing.

3) *Mass Customization*

Kemampuan suatu institusi untuk mensuplai *needs* tiap-tiap konsumen untuk menyiapkan produk, jasa, program, dan komunikasi secara massal yang didesain secara perorangan.

4) *Performance Quality*

Beberapa produk diterbitkan atau dibuat di suatu tingkat kinerja: rendah, rata-rata, tinggi atau unggul. Kualitas *performance* sesuai dengan level karakteristik dasar produk berjalan. Suatu institusi tidak perlu mendesain tingkatan *performance* sebesar mungkin, suatu institusi hanya perlu mendesain *performance* yang sesuai dengan *Target Market*. *Conformance Quality*

Konsumen mempunyai ekspektasi suatu *product* mempunyai kesesuaian kualitas besar, yang dimana sejauh semua produk yang dibuat mirip dan sesuai dengan kriteria yang konsumen miliki. Jika *conformance* kecil, suatu produk akan menghancurkan ekspektasi segelintir konsumen.

5) *Durability*

Ukuran waktu bekerja suatu unit diekspektasikan tahan banting dalam suatu produk yang memiliki nilai seperti kendaraan dan produk tahan banting yang lain.

6) *Reability*

Konsumen tentunya pasti membayar besar untuk mendapatkan bahan yang lebih sesuai dengan ekspektasi konsumen tersebut.

7) *Repairability*

kemudahan memperbaiki suatu bahan saat rusak. Perbaikan absolut ada saat *user* mampu memperbaiki produk suatu bahan dalam dimensi uang atau waktu.

8) *Style*

Dalam dimensi tersebut tentunya akan menawarkan faktor perasaan jika dalam konteks mempengaruhi kepuasan konsumen. *style* mempunyai kelebihan sebab memiliki kunikan tersendiri yang berat untuk di plagiat.



2.2 Kualitas Layanan

Sesuai dengan pendapat para ahli yaitu yang disebutkan oleh Kotler dan Keller (2016:440), kualitas layanan adalah segala upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen melalui totalitas fitur dan karakteristik untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan tersebut

Menurut Kotler dan Keller (2016:440), terdapat 5 dimensi determinan kualitas layanan berdasarkan urutan arti pentingnya sebagai berikut :

1. *Realibity*
Adalah kualitas SDM dalam mengimplementasikan suatu jasa dengan tanggap
2. *Responsiveness*
Adalah kemampuan SDM dalam mengetahui apa layanan yang diinginkan oleh para konsumen secara cepat dalam bentuk layanan.
3. *Assurance*
Adalah knowledge serta kesopanan SDM melalui kualitas mereka dalam implementasinya.
4. *Emphaty*
Kondisi dimana suatu institusi menaruh perhatian kepada konsumen-konsumen dan tau apa yang dibutuhkan oleh konsumen-konsumen tersebut.
5. *Tangible*
Termasuk fasilitas konkret, alat-alat, tenaga kerja manusia, dan alat komunikasi.

2.3 Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler dan Keller (2016:153), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan oleh suatu produk atau layanan terhadap harapan. Apabila kinerja atau pengalaman yang diterima tidak sesuai harapan, maka konsumen merasa tidak puas. Sebaliknya, apabila kinerja yang diterima sesuai harapan, maka pelanggan merasa puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen akan merasa sangat puas atau senang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



4. HASIL

4.1 Profil Responden

Profil responden dalam penelitian berikut adalah wanita sebanyak 43% (43 responden) dan pria sebanyak 57% (57 responden). jumlah responden yang berusia 16 – 20 tahun sebanyak 23 orang atau 23%, responden berusia 21 – 25 tahun sebanyak 63 orang atau 63%, responden berusia 26 – 30 tahun sebanyak 8 atau 8%, dan responden berusia 31 - 36 tahun sebanyak 2 orang atau 2%. Responden berusia 36 – 40 tahun sebanyak 4 4%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden paling banyak dalam penelitian ini berusia 21 – 25 Tahun sebanyak 63 orang.

4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 1
Uji Validitas Kualitas Produk

Variabel	Indikator	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Kualitas Produk (X1)	Varian produk Sandwich yang disajikan oleh Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara menarik untuk dicoba.	0.785	0.361	Valid
	Tampilan Sandwich yang disajikan Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara menarik.	0.885	0.361	Valid
	Porsi isi dari Sandwich yang disajikan oleh Subway di Mall	0.816	0.361	Valid

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. penulisan ilmiah untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Penguutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Kelapa Gading, Jakarta Utara sesuai dengan keinginan/kebutuhan konsumen.			
Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara menyajikan menu yang bervariasi	0.799	0.361	Valid
Makanan yang disediakan Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara higienis/sehat.	0.840	0.361	Valid
Aneka makanan yang disajikan Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara menggugah selera.	0.765	0.361	Valid
Makanan yang disajikan Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara sesuai dengan menu yang ditawarkan.	0.762	0.361	Valid
Rasa semua makanan yang disajikan Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara sesuai dengan tampilan visual.	0.847	0.361	Valid
Penyajian makanan Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara menarik.	0.782	0.361	Valid
Makanan yang disajikan Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara memiliki ciri khas	0.695	0.361	Valid
Minuman yang disajikan Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara aman dikonsumsi.	0.779	0.361	Valid
Produk minuman yang ditawarkan di Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara paling unggul diantara pesaingsekitar	0.731	0.361	Valid



Berdasarkan pada tabel diatas, diperoleh *Corrected Total-Item Corelation* setiap butir pertanyaan (r hitung) $>$ r tabel (0,361). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tiap butir pertanyaan variabel Kualitas Produk valid.

Tabel 2
Uji Validitas Kualitas Layanan

Variabel	Indikator	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Kualitas Layanan (X2)	Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara memiliki tempat yang bersih.	0.858	0.361	Valid
	Ruangan Office Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara tertata rapi	0.761	0.361	Valid
	Karyawan Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara berpenampilan rapi dan menarik.	0.698	0.361	Valid
	Kondisi ruangan Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara memberikan kenyamanan.	0.804	0.361	Valid
	Fasilitas pelengkap (meja, kursi, wastafel, dll) yang disediakan Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara dalam keadaan baik.	0.866	0.361	Valid
	Koneksi WiFi cepat.	0.712	0.361	Valid
	Pemesanan makanan di Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara dilayani dengan cepat.	0.864	0.361	Valid
	Pelayan Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara	0.856	0.361	Valid

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

memiliki pengetahuan tentang menu yang dipesan.			
Karyawan Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara selalu siap ketika dibutuhkan.	0.795	0.361	Valid
Pengunjung tidak perlu menunggu terlalu lama dari memesan sampai minuman.	0.705	0.361	Valid
Karyawan Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara selalu tanggap terhadap keluhan yang diajukan konsumen.	0.879	0.361	Valid
Karyawan Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara memberikan pelayanan dengan sopan.	0.799	0.361	Valid
Karyawan Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara memberikan pelayanan yang nyaman bagi Anda.	0.717	0.361	Valid
Karyawan Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara ramah saat memberikan pelayanan kepada konsumen.	0.800	0.361	Valid
Karyawan Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara memberikan perhatian serius ketika tempat penuh.	0.772	0.361	Valid

Berdasarkan pada tabel diatas, diperoleh *Corrected Total-Item Corelation* setiap butir pertanyaan (r hitung) $>$ r tabel (0,361). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tiap butir pertanyaan variabel Kualitas Layanan Valid.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Tabel 3
Uji Validitas Kepuasan Konsumen

Variabel	Indikator	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Kepuasan Konsumen (Y)	Saya merasa puas dengan harga yang ditetapkan oleh Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara	0.661	0.361	Valid
	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara.	0.883	0.361	Valid
	Minuman yang disediakan Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara sesuai dengan selera saya.	0.743	0.361	Valid
	Fasilitas penunjang yang diberikan sangat memadai.	0.885	0.361	Valid
	Saya berminat untuk berkunjung kembali ke Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara karena produk yang disajikan memuaskan.	0.860	0.361	Valid
	Saya berminat untuk berkunjung kembali ke Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara karena harga yang ditetapkan Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara lebih Murah.	0.844	0.361	Valid
	Saya berminat untuk kembali ke Subway di	0.715	0.361	Valid

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



(C) Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara karena pelayanannya memuaskan.			
Saya merekomendasikan Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara sebagai salah satu tempat tujuan Sandwich kepada kenalan saya karena produk yang disajikan memuaskan.	0.818	0.361	Valid
Saya merekomendasikan Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara sebagai salah satu tempat tujuan Sandwich kepada kenalan saya karena harga yang ditetapkan oleh pihak Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara lebih murah dibandingkan dengan tempat Sandwich lain yang sejenis.	0.841	0.361	Valid
Saya merekomendasikan Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara sebagai salah satu tempat tujuan Sandwich kepada kenalan saya karena pelayanannya sangat memuaskan.	0.832	0.361	Valid



Berdasarkan pada tabel diatas, diperoleh *Corrected Total-Item Corelation* setiap butir pertanyaan (r hitung) $>$ r tabel (0,361). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tiap butir pertanyaan variable Kepuasan Konsumen valid.

Dalam uji reliabilitas ini dilaksanakan kepada 30 responden secara terpisah yang telah dikumpulkan diawal dan diolah dengan menggunakan *software Statistical Product & Services Solution (SPSS)*. Uji reliabilitas dipergunakan untuk memperoleh petunjuk seberapa jauhnya suatu pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran dilaksanakan secara berulang (dua kali atau lebih). Suatu variabel dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha $>$ 0,7. Berdasarkan analisis yang dilakukan menggunakan program SPSS. Berikut hasil dari uji reliabilitas.

Tabel 4
Hasil Uji Realibilitas Kualitas Produk

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.945	12

Berdasarkan data pada tabel diatas, hasil uji realibilitas dari nilai Cronbach's Alpha di atas menunjukkan nilai reliabilitas variabel Kualitas Produk sebesar $0.945 > 0,700$. Dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Produk dinyatakan reliabel.

Tabel 5
Hasil Uji Realibilitas Kualitas Layanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.772	16



Berdasarkan data pada tabel 4.8, hasil uji realibilitas dari nilai Cronbach's Alpha di atas menunjukkan nilai reliabilitas variabel Kualitas Layanan sebesar $0,772 > 0,700$. Dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Layanan dinyatakan reliabel.

Tabel 6
Hasil Uji Realibilitas Kepuasan Konsumen

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.941	10

Berdasarkan data pada tabel 4.9, hasil uji realibilitas dari nilai Cronbach's Alpha di atas menunjukkan nilai reliabilitas variabel Kepuasan Konsumen sebesar $> 0,700$. Dapat disimpulkan bahwa variabel Kepuasan Konsumen dinyatakan reliabel.

4.3 Analisis Deskriptif

Descriptive Statistics

		Minimu m	Maximu m	Mean	Std. Deviation
X1	100	3	5	3,94	,802
X2	100	3	5	4,05	,833
X3	100	3	5	4,12	,808
X4	100	3	5	4,09	,830
X5	100	3	5	4,04	,816
X6	100	3	5	4,12	,820

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya atau tulisan ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



X7	100	3	5	4,01	,835
X8	100	3	5	4,10	,823
X9	100	3	5	4,06	,814
X10	100	3	5	4,10	,810
X11	100	3	5	4,04	,790
X12	100	3	5	4,01	,823
Valid N (listwise)	100				

Dari data diatas bisa disimpulkan bahwa Variabel Kualitas Produk memiliki nilai minimum 3 dan nilai maksimum 5 dari rentang 1-5 dengan *total mean* atau nilai rata – rata total sebesar 4,05. Pertanyaan total untuk Variabel Kualitas produk adalah 12 dengan total responden 100.

Descriptive Statistics

		Minimu m	Maximu m	Mean	Std. Deviation
Y1	100	3	5	3,97	,784
Y2	100	3	5	4,14	,817
Y3	100	3	5	4,05	,821
Y4	100	3	5	4,11	,852
Y5	100	3	5	4,02	,791
Y6	100	3	5	4,08	,861
Y7	100	3	5	3,97	,810
Y8	100	3	5	4,05	,833
Y9	100	3	5	3,96	,828
Y10	100	3	5	4,06	,839
Y11	100	3	5	4,04	,790
Y12	100	3	5	4,15	,857
Y13	100	3	5	4,01	,810
Y14	100	3	5	4,08	,837
Y15	100	3	5	4,03	,810
Valid N (listwise)	100				

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Dari data diatas bisa disimpulkan bahwa Variabel Kualitas Layanan memiliki nilai minimum 3 dan nilai maksimum 5 dari rentang 1-5 dengan *total mean* atau nilai rata – rata total sebesar 4,048. Pertanyaan total untuk Variabel Kualitas produk adalah 15 dengan total responden 100.

Descriptive Statistics

		Minimu m	Maximu m	Mean	Std. Deviation
1	100	3	5	3,97	,784
2	100	3	5	4,07	,832
3	100	3	5	4,00	,829
4	100	3	5	4,06	,851
5	100	3	5	3,98	,791
6	100	3	5	4,11	,827
7	100	3	5	3,99	,823
8	100	3	5	4,07	,844
9	100	3	5	4,03	,846
10	100	3	5	4,05	,833
Valid N (listwise)	100				

Dari data diatas bisa disimpulkan bahwa Variabel Kepuasan Pelanggan memiliki nilai minimum 3 dan nilai maksimum 5 dari rentang 1-5 dengan *total mean* atau nilai rata – rata total sebesar 4,033. Pertanyaan total untuk Variabel Kepuasan Konsumen adalah 10 dengan total responden 100.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



4.4 Analisis Regresi
Uji Normalitas



Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumbernya.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Tabel 7

Hasil Uji Normalitas Residual

Uji Asumsi Klasik	Sig.	Keterangan
Normalitas	0,214	Residual berdistribusi normal

Sumber : Data kuesioner yang diolah, 2023

Dari data yang telah dianalisis seperti yang tertera pada tabel tersebut memperoleh petunjuk hasil normalitas dengan nilai sig 0,214 > 0,05 artinya residual berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Tabel 8

Hasil Uji Multikolinearitas

Uji Asumsi Klasik	Variabel	VIF	Keterangan
Multikolinearitas	Kualitas Produk	1,659	Tidak Terjadi Multikolinearitas
	Kualitas Layanan	1,659	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Pada uji Multikolinearitas, variabel Kualitas Produk dan Kualitas Layanan memperoleh petunjuk nilai VIF 1,659 < 10 artinya tidak terjadi multikolinearitas atau tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas.

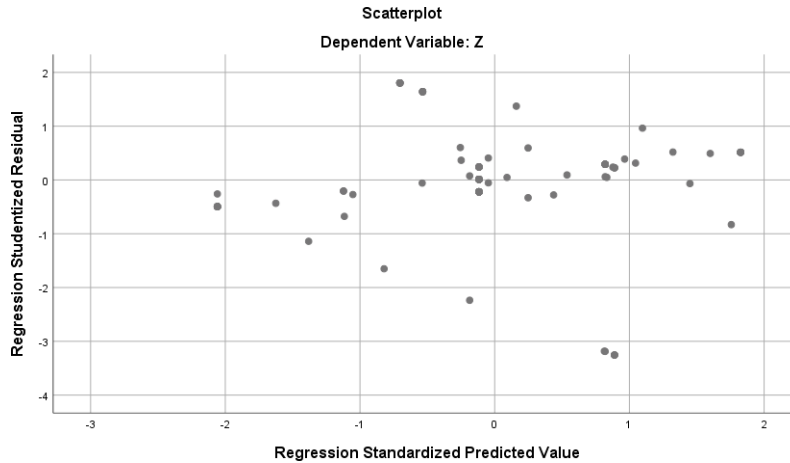


1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Uji Heteroskedastisitas

Gambar 4

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Hasil uji heteroskedastisitas pada variabel Kualitas Produk dan Kualitas Layanan memiliki titik yang tersebar yang artinya dalam model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas

Uji Keberartian Model (Uji F)

Tabel 9

Hasil Uji Keberartian Model

Nilai F	Sig.
43.306	0,000

Pada tabel tersebut dijelaskan bahwa signifikansi $0,00 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen serta regresi ini layak untuk digunakan pada penelitian ini.



Uji Signifikan Koefisien (Uji t)

Tabel 10

Hasil Uji Signifikan Koefisien

Variabel	T	Sig (1-tailed)
Kualirtas Produk	3,637	0,000
Kualitas Layanan	4,359	0,000

Berdasarkan tabel diperlihatkan persamaan regresi berganda yaitu :

- 1) Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada tabel diatas menunjukkan bahwa variabel Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen memiliki nilai t hitung ($t = 3,637$) > t tabel (1,98397) atau sig. (0,000) < (0,05) maka tolak H_0 atau terdapat pengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen.
- 2) Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada tabel diatas menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen memiliki nilai t hitung ($t = 4,359$) > t tabel (1,98397) atau sig. (0,000) < (0,05) maka tolak H_0 atau terdapat pengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen

a. Uji Koefisien Determinasi R^2

Tabel 11

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,685 ^a	0,469	0,458	4,34711

Dilihat dari tabel tersebut berdasarkan pada hasil nilai R sebesar 0,685 yang berarti 68,5%. Kesimpulan diatas bahwa pengaruh variabel indenpenden Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap variabel dependen niat beli sebesar 68,5%. Sebagian besar nilai 31,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian.



PEMBASAHAN

Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen

Hasil penelitian yang telah dilakukan menghasilkan bukti bahwa indikator kualitas produk memiliki skor rata – rata sebesar 4,05 yang dimana berada pada rentang skala setuju. Hasil penelitian pun menunjukkan segala variabel pada Kualitas Produk menunjukkan bahwa hasil valid, normal, tidak terjadi heteroskedastisitas serta dari uji t dan f pun menunjukkan bahwa hasil penelitian lulus melewati segala tes lainnya yang dilakukan di SPSS berdasarkan data diatas sehingga dapat disimpulkan bahwa dari hasil penelitian tersebut bahwa konsumen menilai kualitas produk terhadap kepuasan konsumen sudah baik. Serta Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Hasil penelitian yang telah dilakukan menghasilkan bukti bahwa indikator kualitas layanan memiliki skor rata – rata sebesar 4,048 yang dimana berada pada rentang skala setuju. Hasil penelitian pun menunjukkan segala variabel pada Kualitas Produk menunjukkan bahwa hasil valid, normal, tidak terjadi Heteroskedastisitas dan lulus melewati segala tes lainnya yang dilakukan di SPSS berdasarkan data diatas sehingga dapat disimpulkan bahwa dari hasil penelitian tersebut bahwa konsumen menilai kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen sudah baik. Serta dapat dikatakan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Hal ini menunjukkan bahwa penelitian yang dilakukan sejalan dengan salah satu penelitian terdahulu yang dilampirkan diatas yaitu Shandy Widjoyo Putro, Prof. Dr. Hatane Samuel, MS dan Ritzky Karina M.R Brahmana, S.E., M.A. (2014) dimana kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



6.

KESIMPULAN

Berdasarkan pada hasil analisis dan pengujian hipotesis mengenai pengaruh kualitas produk dan kualitas layana terhadap kepuasan konsumen Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Subway di Mall Kelapa gading, Jakarta Utara. Dengan kata lain, peningkatan kepuasan konsumen dapat terjadi ketika kualitas produk Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara meningkat.
2. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara. Dengan kata lain peningkatan kepuasan konsumen dapat terjadi ketika konsumen merasa kualitas layanan yang diberikan Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara semakin sesuai dengan hasil yang didapatkan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip Dan Amstong, Garry. (2018). *Principles Of Marketing*, Edisi:17, *United Kingdom* : *Pearson Education Limited*
- Kotler, Philip Dan Armstrong, Garry. (2016). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi:12, Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. (2016), *Marketing Manajemen*, Edisi:15, Jakarta : Erlangga
- Fendy Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta : Andi
- Prof. Dr. Sugiyono. (2016), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung : PT Alfabeta
- Cooper, Donald R dan S Pamela Schindler. (2016). *Metode Penelitian Bisnis*, Edisi:12, Jilid 1&2, Jakarta : Salemba 4
- Prof. Dr. H. Imam Ghozali, M.Com,Akt. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program SPSS*, Edisi : 8, Semarang : Badan Penerbit Universitas Ponorogo
- Livia Adeline. (2022), *Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Layanan Shopee Food*
- Jaka Atmaja. (2018). *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB*.
<https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/2713/pdf>



© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

**PERSETUJUAN RESUME
KARYA AKHIR MAHASISWA**

Telah terima dari

Nama Mahasiswa : Andreas Wengas Putra

NIIM : 29190234 Tanggal Sidang : 10 April 2023

Judul Karya Akhir : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Subway di Mall Kuningas Gedung, Jakarta Utara -

Jakarta, 2 May 2023

Mahasiswa/
(Andreas Wengas Putra)

Pembimbing

(Lia W. B. ...)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkannya dan tanpa izin IBIKKG.