



PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KOPI JANJI JIWA

Eugenia Fanty Telasha
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Ir. Tumpal J.R Sitinjak, M.M.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

ABSTRACT

This study aims to determine the role of product quality and service quality on customer satisfaction in the Soul Promise Coffee. The research method used is descriptive analysis and multiple regression analysis. Data collection was carried out by distributing questionnaires to 100 samples as respondents. Sampling is done by nonprobability sampling with convenience sampling techniques. Product quality and service quality have a positive effect on customer satisfaction. This study shows that respondents rated product quality as good, service quality was good, and customers were very satisfied. The results of this study indicate that product quality and service quality have a positive effect on customer satisfaction.

Keywords : Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada Kopi Janji Jiwa. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi berganda. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 sampel sebagai respondennya. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara *nonprobability sampling* dengan teknik *convenience sampling*. Kualitas produk dan kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menunjukkan bahwa responden menilai kualitas produk sudah baik, kualitas layanan sudah baik, dan pelanggan sangat puas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas produk, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan

1. Pendahuluan

Bisnis di Indonesia semakin beragam, contohnya dalam bidang kuliner semakin banyak kreasi makanan dan minuman baru yang bisa kita temukan. Konsumen di Indonesia pun selalu ingin mencari hal-hal yang menarik. Kreasi-kreasi makanan ataupun minuman banyak kita temui di sekitar kita. Banyak pilihan minuman yang bisa dipilih sesuai selera. Mulai dari minuman manis, pahit, ataupun asam tersedia dipasaran. Minum kopi jaman sekarang tidak hanya untuk menikmati sajiannya saja, melainkan tempat dan suasana kedai kopinya. Kedai kopi sekarang dipakai sebagai tempat berkumpul bersama teman, rapat, atau bahkan untuk mengisi waktu luang. Sehingga tidak heran kedai kopi yang ada berlomba memberikan layanan yang terbaik bagi pelanggannya.



Orang-orang tidak hanya bisa menikmati kopi dirumah saja namun mereka kerap pergi ke warung untuk sekedar ngopi atau berbincang dengan kawannya. Kebiasaan minum kopi memang sudah ada sejak lama, namun baru-baru ini bisnis kopi sedang menjamur di Indonesia. Mulai banyak kedai-kedai kopi baru bermunculan yang unik nya mereka tidak hanya menyajikan kopi seperti kopi-kopi yang di jual di warung melainkan kopi dengan kreasi kopi kekinian.

Diperkiraan ada lebih dari 1500 kedai kopi yang tersebar di Jakarta dan sekitarnya (wartanegara.tribunnews.com,2018). Oleh karena itu, kedai Kopi Janji Jiwa tidak mau ketinggalan dalam maraknya demam *coffee shop* yang sedang menjamur saat ini.

Kopi Janji Jiwa sendiri adalah salah satu dari sekian banyak kedai kopi yang bermunculan di Jakarta. Untuk menjaga kualitas mutu kopi janji jiwa memakai biji yang dibeli langsung dari petani serta diproses secara teliti, kopi janji jiwa juga memanggang biji kopi tersebut dengan standar internasional oleh roaster yang berkompeten sehingga menjamin cita rasa yang konsisten saat diminum. (lunarabrands.com/kopijanjiwiwa)

Selain memberikan kopi dengan kualitas terbaiknya, Kopi janji Jiwa juga memberikan pelayanan yang baik bagi pelanggannya. Karyawan akan selalu ramah dan berlaku sopan kepada pelanggan sehingga pelanggan akan merasa senang untuk berada dikedai Kopi Janji Jiwa. Sehingga dalam penelitian ini khususnya akan membahas mengenai kualitas produk dan kualitas layanan yang diketahui kepuasan pelanggan pada Kopi Janji Jiwa. Karena pada umumnya pelanggan akan merasakan kepuasan apabila mendapatkan produk dan layanan yang sesuai dengan harapannya.

2. Kajian Teori dan Hipotesis

1) Kualitas Produk

pengertian kualitas produk adalah faktor-faktor yang mendukung kemampuan produk untuk memenuhi kebutuhan.

2) Kualitas Layanan

Kualitas layanan dapat diartikan sebagai tambahan sebagai tindakan yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang berkemampuan untuk memuaskan kebutuhan konsumen

3) Kepuasan Pelanggan

kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai bentuk ungkapan senang atau kecewa pelanggan yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan dan diharapkan.

Adapun hipotesis dari penelitian ini adalah :

1. Hubungan kualitas produk dengan kepuasan pelanggan

Menurut G. Lumintang dan Rotinsulu J.J (2015) yang dilakukan terhadap pelanggan Holland Bakery Boulevard Manado. Bahwa Variabel kualitas produk dalam penelitian ini memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan pengaruh dari variabel kualitas produk terhadap kepuasan konsumen adalah signifikan dan arahnya positif. Bagi konsumen kualitas produk penting bagi mereka untuk memicu kepuasan konsumen dalam membeli atau menikmati produk. Oleh karena itu Kopi Janji Jiwa memberikan kualitas produk yang baik dengan memberikan minuman yang menarik dan memiliki mutu yang tinggi.

H1 : Kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan

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 mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

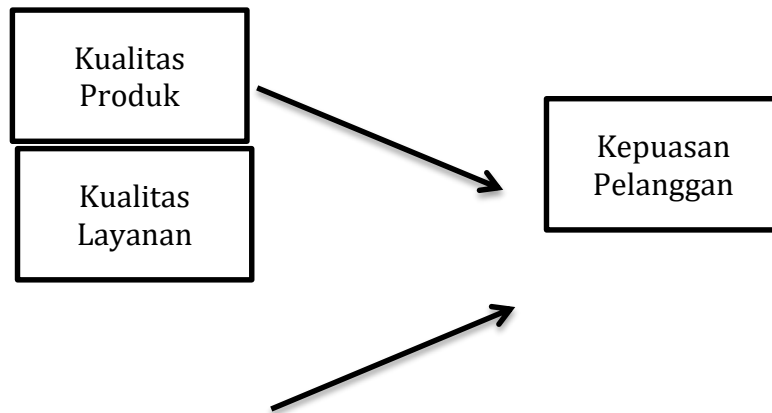


2. Hubungan kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan

Menurut G. Lumintang dan Rotinsulu J.J (2015) yang dilakukan terhadap pelanggan Holland Baker Boulevard Manado. Bahwa variabel kualitas layanan dalam penelitian ini memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan pengaruh dari variabel kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen adalah signifikan dan arahnya positif. Oleh karena itu Kopi Janji Jiwa memberikan kualitas pelayanan yang terbaik untuk pelanggan nya agar pelanggan menjadi puas atas layanan yang diberikan karyawan Kopi Janji Jiwa.
H2 : Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka didapatkan model konseptual sebagai berikut :

Gambar 2.1
Skema Kerangka Pemikiran



3. Metode Penelitian

Objek pada penelitian ini adalah kedai Kopi Janji Jiwa. penelitian ini bersifat studi formal, studi formal dimulai dengan hipotesis atau pertanyaan penelitian yang melibatkan prosedur yang tepat serta spesifikasi sumber data. pengumpulan datanya peneliti menggunakan studi komunikasi yaitu peneliti memberikan pertanyaan berupa kuesioner kepada responden dan mengumpulkan . Penelitian ini menggunakan studi kausal-prediktif dimana penelitian ini berusaha untuk menjelaskan pengaruh dari satu variabel dengan variabel lainnya. dimensi waktu penelitian ini menggunakan studi *cross-sectional* yang mengumpulkan data dilakukan hanya satu kali. Penelitian ini termasuk penelitian statistik yang bertujuan untuk menjelaskan karakteristik populasi dengan membuat kesimpulan dari karakteristik sampel. Penelitian ini termasuk dalam kondisi lapangan, karena data yang didapatkan secara langsung dari pelanggan Kopi Janji Jiwa dengan menyebarkan kuesioner.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability* sampling dengan menggunakan metode *conviniece sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik komunikasi yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 orang responden.



Teknik Analisis Data menggunakan Uji Validitas, Uji Realibilitas, Uji Deskriptif dimana memakai nilai rata-rata dan rentang skala, dan Analisis Regresi Linier Berganda. Persamaan regresi tersebut terlebih dahulu di estimasi dengan persamaan regresi estimasi sebagai berikut :

$$\hat{y} = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2$$

Lalu dilakukan pemeriksaan uji klasik untuk mengetahui bahwa persamaan regresi estimasi memenuhi kriteria BLUE dengan menggunakan Uji Normalitas, Uji Otokorelasi, Uji Heteroskedastisitas, dan Uji Multikolinieritas. Kelayakan model regresi menggunakan Uji F dan penilaian hipotesis akan di uji menggunakan Uji t digunakan untuk menentukan apakah setiap variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yang disusun.

Hasil dan Pembahasan

Kuisisioner terbilang valid karena hasil CITC lebih dari 0,361 dan realibel karena hasil Cronbach's Alpha lebih dari 0,7. Dari analisis deskriptif, Kualitas produk bernilai rata-rata sebesar 4,10 yang dapat dikelompokan dalam kategori baik. Kualitas layanan bernilai rata-rata sebesar 4,19 yang dapat dikelompokan dalam kategori baik. Dan kepuasan pelanggan ber nilai rata-rata sebesar 4,28 yang dapat dikelompokan dalam kategori sangat baik.

Setelah menentukan model persamaan regresi estimasi, Selanjutnya akan dilakukan Uji Asumsi Klasik sebagai berikut :

Tabel 4.1
Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik		sig.	DW	VIF	Keterangan
Normalitas		0,2	-	-	Residual Berdistribusi normal
Otokorelasi		-	$du < d < 4-du = 1,175 < 2,049 < 2,85$	-	Tidak terjadi otokorelasi
Heteroskedastisitas	Kualitas Produk	0,609	-	-	tidak terjadi heteroskedastisitas
	Kualitas Layanan	0,095	-	-	tidak terjadi heteroskedastisitas
Multikolinieritas	Kualitas Produk	-	-	2,063	Tidak terjadi Multikolinieritas
	Kualitas Layanan	-	-	2,063	Tidak terjadi Multikolinieritas

Dari tabel diatas menunjukkan hasil normalitas dengan nilai sig 0,2 > 0,05 artinya residual memiliki distribusi yang normal. Hasil Uji Otokorelasi dengan melihat hasil tabel Durbin-Watson menunjukkan $du < d < 4-du$ dengan nilai $1,175 < 2,049 < 2,85$ artinya variable tersebut tidak terjadi otokorelasi. Hasil uji Heteroskedastisitas pada variable kualitas produk menunjukkan sig. 0,609 > 0,05 dan pada kualitas layanan 0,095 > 0,05 artinya dalam model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas. Pada uji multikolinieritas variable

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.



kualitas produk dan kualitas layanan menunjukkan nilai VIF $2,063 < 10$ artinya tidak terjadi multikolinearitas atau tidak terjadi korelasi diantara variable bebas.

Hasil uji F memiliki nilai sig. sebesar $0,00 < 0,05$. Artinya model persamaan regresi dapat digunakan untuk menjelaskan hubungan antara variable kepuasan pelanggan dengan variabel kualitas produk dan kualitas layanan.

Dari hasil uji t menunjukkan nilai sig kualitas produk sebesar $0,023 < 0,05$ dengan nilai koefisien regresi kualitas produk sebesar $0,223$ maka kualitas produk pengaruh yang signifikan secara positif terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan nilai sig kualitas layanan sebesar $0,00 < 0,05$ dengan nilai koefisien regresi kualitas layanan sebesar $0,436$ maka kualitas layanan pengaruh yang signifikan secara positif terhadap kepuasan pelanggan.

Simpulan dan Saran

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas produk terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Kopi Janji Jiwa.
2. Kualitas layanan terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Kopi Janji Jiwa.
3. Kepuasan pelanggan Kopi Janji Jiwa sudah sangat puas.

Saran

Berdasarkan simpulan dan pembahasan yang telah dijelaskan, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti, yaitu :

1. Bagi perusahaan
 - a. Dari penelitian ini terbukti jika kualitas produk berpengaruh kepada kepuasan pelanggan, maka peneliti menyarankan untuk tetap menjaga dan mempertahankan produk yang ada di Kopi Janji Jiwa dengan tetap konsisten memberikan kopi dengan kualitas yang terbaik untuk pelanggan. Terutama pada keberagaman topping yang disediakan yang memiliki skor rata – rata terendah. Maka dari itu, Kopi Janji Jiwa harus menginovasi dengan topping yang disediakan misalnya dengan menambahkan boba, remah biskuit, remah coklat , keju, krim, mesis, atau kacang. Sehingga cocok dipadukan sebagai pelengkap produk Kopi Janji Jiwa.
 - b. Dari penelitian ini terbukti jika kualitas layanan berpengaruh kepada kepuasan pelanggan, maka peneliti menyarankan untuk tetap menjaga dan mempertahankan layanan yang diberikan karyawan Kopi Janji Jiwa dengan tetap berpenampilan rapi, bersikap sopan, dan ramah kepada pelanggan. Terutama pada ketanggapan karyawan Kopi Janji Jiwa dalam mengatasi pelanggan yang memiliki hasil rata – rata terendah. Maka dari itu, karyawan Kopi Janji Jiwa harus berusaha lebih tanggap dan peka dalam mengatasi keluhan pelanggan atau kebutuhan pelanggan.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan memasukkan variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, agar penelitian selanjutnya dapat mencakup variabel yang lebih luas dan bermanfaat.



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

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.