



**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KEDAI WELCOME
GINGER DI JAKARTA**

Casmudii¹, Yayak Heriyanto²

¹Program Studi Administrasi Bisnis, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAM, Jakarta

²Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAM, Jakarta

Abstract

The intended observation has the aim of being able to see the impact of the quality of service on customer satisfaction at the Welcome Ginger Shop in Jakarta.

The method used in this research is quantitative. Data collection techniques were used in the form of questionnaires and literature. The population of this research is the customer of People at the Welcome Ginger shop in Jakarta. The method of obtaining samples in this study is the non-probability of taking several objects by means of population sampling. Objects as many as 69 samples. The study of the data used was a multiple linear regression study using the help of IBM Statistics software version 26.

The study shows that the quality of goods/products has an effect on customer satisfaction of 46.97%. Service Quality has an impact of 18.52% on Customer Satisfaction. Product Quality and Service Quality have a significant impact on Customer Satisfaction.

Product Quality and Service Quality simultaneously affect the Client Satisfaction variable with a value of 65.5% explained for reasons that are not included in this observation.

Keywords: The Effect of Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction at the Welcome Ginger Shop in Jakarta

Cronicle of Article:Received (01,07,2021); Revised (15,07,2021); and Published (31,08, 2021).

©2021 Jurnal Administrasi Bisnis & Entrepreneurship, Program Studi Adminitrasi Bisnis Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAM

Profile and corresponding author: Casmudi adalah Alumni Program Studi Administrasi Bisnis, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI. Jl. Pangkalan Asem Raya No. 55 Cempaka Putih Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10530. Corresponding Author: mudisaputra55@gmail.com, yayakherivanto78@gmail.com

How to cite this article : Casmudi (2022) 'Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan', Jurnal Mahasiswa Administrasi Bisnis, 2(4), pp.531-.543 Available at: <https://ojs.stiami.ac.id/index.php/JAMBIS/index>

PENDAHULUAN

Pada masa kini dengan disertai peningkatan teknologi yang terus bertumbuh semakin canggih, kompetisi tak mungkin lagi bisa abaikan. Supaya memenangkan kompetisi yang kian maju tersebut, individu/organisasi harus bisa menciptakan tingkat harapan yang melebihi harapan yang di peroleh oleh klien atau pelanggan, sebab pada intinya maksud dari bisnis adalah menciptakan rasa kepuasandari pelanggan yaitu harapan yang di berikan melebihi harapan yang di inginkan pelanggan sehingga merasa puas. Beberapa hal agar dapat memenuhi kepuasan klien adalah memberikannya sebuah pelayanan yang terbaik kepada para pelanggan tersebut dan mempertahankan kualitas menjaga secara terus menerus.fakta kali ini dapat kita ketahui, bahwasannya terdapat hal-hal yang mampumeberikan rasa puas kepada klien yakni keseluruhan nilai dari klien yang di dapat dari mutu produk, mutu pelayanan, mutu personal, mutu image serta mutu baiay tenaga serta fikiran.

Berinisiatif dengan trobosan-trobosan yang baru serta yang tidak kalah penting untuk di perhatikan yakni terkait service, terwujudnya service yang memuaskan kepada klien. Kepuasan klien disebabkan atas mutu produk (mutu produk, serta mutu pelayanan) dan sebab-sebab yang menyinggung pribadi dan tidak bertahan lama mutu pelayanan sangat berkaitan denganrasa puas dari klien. Keberhasilan suatu usaha diawali dengan skil untuk mempersembahkan service yang bermutu baik untuk kliennya. Menjadi usaha penyaji service suatu produk syarat mutlak agar dapat mutu service terhadap klien. Jika perusahaan bisa menyajikan mutu pelayanan dengan kualitas yang terjamin, biaya akan turun dan kebutuhan market serta penjualan akan meningkat, hasilnya yaitu kepuasan klien seta meningkatkan penghasilan bagi perusahaan.Perusahaan yang berhasil yaitu perusahaan dengan kemampuan bersaing yang tinggi.Untuk memperoleh kemenangan dalam kompetisi ketat itu, perusahaan wajib menyajikan nilai serta kepuasan kepada klien dengan cara kulitas produk dan pelayanan yang bermutu.Pelanggan bakal mau membayar bahkan dengan nominal yang lebih untuk pelayanan yang menurutnya memusakan si pelanggan tersebut. Kelebihan perusahaan amat sangat berpatokan dengan mutu produk dan service yang di suguhkan, poinini bisa diidentifikasi dengan rasa puaskonsumen.

Serta pada dasarnya rasa puas klien adalah koreksi kegiatan setelah proses transaksi yang dimana alternatif yang di ambil setidaknya mampu menyajikan hasil (keluaran) yang setara atau melebihi dari ekpetasi klien, berbanding rasa tidak puas akan diterima oleh klien apabila nilai akhir

yang di dapat tidak terpenuhi dari harapan yang di inginkan klien. Maka taraf rasa puas adalah fungsi atas hal beda diantara yang di kerjakan yang di rasakan oleh yang diterima atau harapan, apabila yang di kerjakan dapat di rasa di bawah dari harapan maka klien akan merasa tidak puas, berbanding apabila yang di kerjakan mampumemberikan rasa yang melampaui harapan kilien, niscaya konsumen dirasa dipuaskan.

Kedai WELCOME GINGER merupan salah satu penyedia atau penjual minuman berbahan dasar jahe yang berada di Jakarta. Usaha minuman berbahan dasar jahe ini berdiri sejak satu tahun yang lalu pada 2018. Tidak mungkin hanya satu kompetitor yang memberikanrintangan kedai WELCOMEGINGER supaya tetap bertahan atau mungkin mengalami peningkatan. Berbagai pujian dari setiap pelanggan yang membeli bukanlah alasan yang kuat sebab- sebab kesuksesan kedai WELCOME GINGER di pandang dari sudut bisnis. Diukur sseta dianalisa factor yang menyebabkanrasa puas dari klien sangat pentingdilakukan.

Berdasarkan pengamatan penulis pada kegiatan jual beli di kedai WELCOME GINGER sebagai tempat penelitian banyak faktor yang membuat pelanggan atau pembeli merasa kurang di buat nyaman karena ada beberapa hal seperti lahan atau tempat berjualan yg berada di depan pintu mall tepatnya di gd. Blok M Square Pintu Mutiara 3 Jl.Melawai VI ini kurang luas maka hal yang sering terjadi apabila pelanggan yang berjumlah banyak kurang untuk penyediaantempat, selain itu dari segi pejualan online seperti di GoFood sendiri dalam bentuk pengemasan (Take Away) masih blum memberikan kemasan yang berstandar karna masih menggunakan cup yang di jual pada toko plastik biasa dan berakibat minuman yang di antar oleh driver ojek online ini kadang tumpah atau masih tercecer di plastik pembungkus cup dan problema yang paling beresiko ketika turun hujan maka para pelanggan atau pembeli ini merasatidak nyaman karna kita berjualan ditempat terbuka (Out Door) sehinggapembeli harus mencari tempat yang teduh untuk melanjutkan meminumminumannya.

Berdasarkan permasalahan yang masih timbul ini maka penulis memiliki niat untuk meneliti hal tersebut dan mengangkat judul "PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KEDAI WELCOME GINGER

LITERATUR REVIUW

Pengaruh Kualitas (X1) Kepuasan Pelanggan (Y)

Mutu barang memiliki hubungan yang sangat penting dengan kepuasan klien. Mutu barang yang disajikan dengan cara tepat dapat menjadi salah satu faktor utama yang dapat mendorong pelanggan untuk menimbulkan rasa kepuasan terhadap produk yang lebih tinggi sehingga dapat meningkatkan daya

beli dari pelanggan tersebut, sehingga meningkatkan penjualan perusahaan pada akhirnya nanti bisa menciptakan keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditentukan.

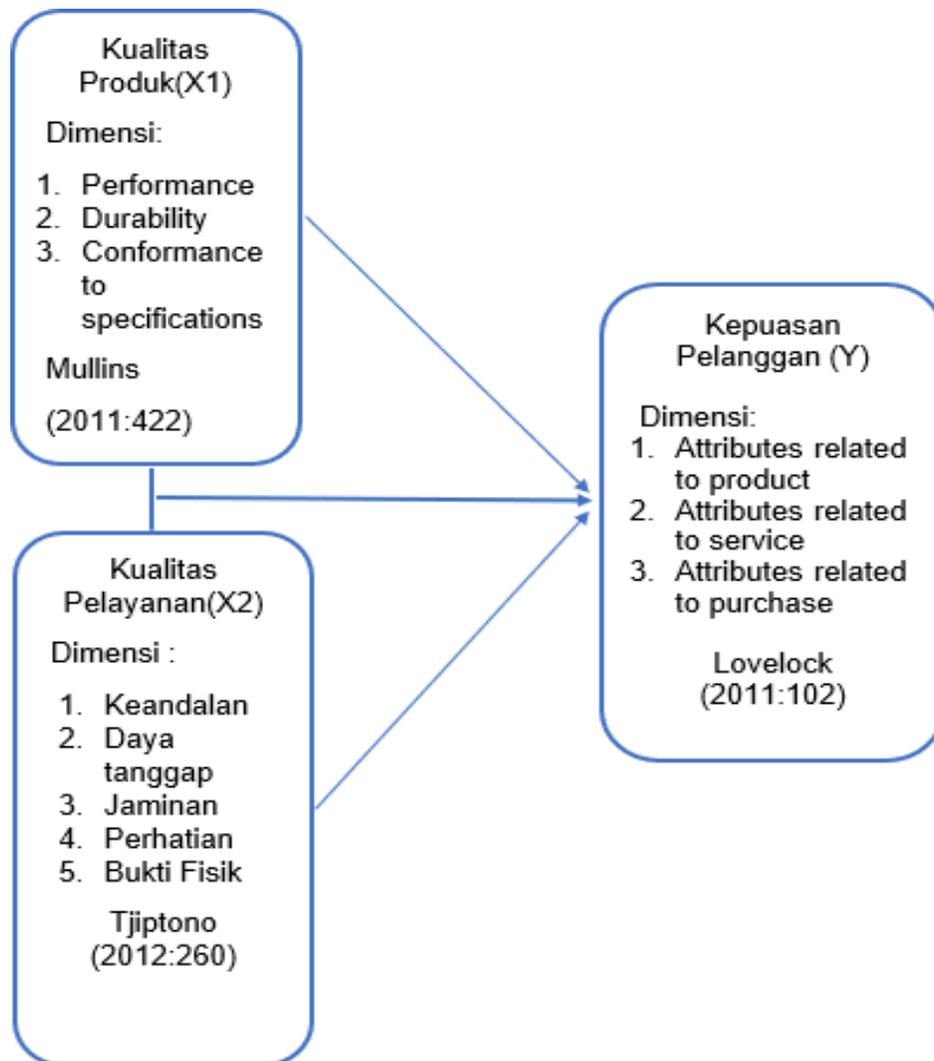
Pengaruh Mutu Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Service yang berkualitas akan membentuk pelanggan merasa nyaman yang akhirnya akan menciptakan daya beli pelanggan yang akan berkelanjutan. Sebaliknya pelayanan yang kurang baik menimbulkan turunnya daya beli pelanggan akibatnya tujuan perusahaan sulit tercapai. Pelayanan memiliki keterkaitan yang signifikan langsung terhadap kepuasan klien.

Dampak Kualitas Produk (X1) dan Mutu Pelayanan (X2) atas Kepuasan Klien (Y).

Pada usaha bisnis kuliner khususnya dengan produk yang bagus dan pelayanan yang bagus akan melahirkan kepuasan yang bagus pula. Dengan kualitas produk yang bermutu dari suatu perusahaan kepada pelanggan maka akan merasa percaya pada suatu produk yang di tawarkan dan dengan pelayanan yang profesional pada pelanggan akhirnya pelanggan merasa nyaman atas service yang akhirnya akan menciptakan rasa kepuasan pada pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas, jadi kerangka teori dalam penulisan proposal skripsi ini bisa digambarkan berikut ini:



METODE PENELITIAN

Metode yang dipakai pada observasi ini yaitu kuantitatif deskriptif. Menurut Sugiyono (2016: 8) "Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai method penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan."

Teknik pengambilan sampel yang Penulis gunakan dalam penentuan sampel

yaitu Populasi yaitu semua subjek atau obyek tujuan observasi (Mustami, 2015: 61). Menurut Sugiyono (2016:80) "Populasi yaitu wilayah generasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti sebagai bahan untuk di perdalam dan selanjutnya di ambil sebagai kesimpulan."

Dalam penelitian ini yang dijadikan populasi yaitu rata-rata jumlah pelanggan pada Kedai WELCOME GINGER tiap bulan terhitung 6 (enam) bulan terakhir yang berjumlah 69 pelanggan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.855	3.363		.849	.399
Kualitas Produk	.955	.147	.603	6.504	.000
Kualitas Pelayanan	.266	.088	.281	3.028	.004

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Atas dasar di atas diperoleh persamaan regresi

$$Y = 2,855 + 0,955X_1 + 0,266X_2$$

Jadi setiap penambahan skor X_1 dan X_2 sebanyak 1 maka Y akan bertambah sejumlah :

$$Y = 2,855 + 0,955(1) + 0,266(1)$$

$$Y = 4.076$$

Sumbangan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan

Sumbangan relatif Kualitas Produk atas Kepuasan Pelanggan merupakan hasil perkalian antara nilai korelasi Kualitas Produk dan kinerja dengan nilai koefisien beta. Dari hasil penelitian diketahui nilai korelasi antara Kualitas Produk dengan Y adalah sejumlah 0,779 dengan nilai koefisien beta sebesar 0,603 sehingga sumbangan relatif motivasi terhadap kinerja adalah :

$$SR = 0,779 \times 0,603 \times 100\%$$

$$SR = 46.97\%$$

Artinya variabel Kualitas Produk memberikan sumbangan relatif terhadap Kepuasan Pelanggan sebesar 46.97%.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Pelayanan yaitu serangkaian kegiatan untuk pelayanan meyakinkan dan menjamin bahwa tugas/ pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Untuk memberikan garansi supaya seluruh pekerjaan yang sudah diberikan oleh ketua terhadap bawahannya bisa berjalan dengan ketentuan menurut planning, jadi seseorang ketua tersebut musti memiliki skill agar mengarahkan, menuntut, membimbing, memotivasi, mengemudikan organisasi, menjalin jaringan komunikasi yang baik, sumber Pelayanan yang baik, serta membawa pengikutnya kepada sasaran yang hendak dituju sesuai ketentuan,

Perolehan hasil penelitian yang peneliti lakukan menyatakan terdapat dampak Kualitas Pelayanan atas Kepuasan Pelanggan sebesar 18.52%. sisanya dipengaruhi oleh faktor lainnya.

Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

diperoleh penelitian yang penulis lakukan adalah terdapat dampak positif dan signifikan Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, besarnya pengaruh tersebut adalah 65.5%.

SIMPULAN DAN SARAN

Terindikasi dampak yang baik dan signifikan kualitas produk atas kepuasan pelanggan pada kedai welcome ginger di kota jakarta, besarnya pengaruh tersebut adalah sebesar 46.97%.

Terindikasi dampak yang baik dan signifikan kualitas pelayanan atas kepuasan pelanggan pada kedai welcome ginger di jakarta, besarnya pengaruh tersebut adalah sebesar 18.52%

Terindikasi dampak yang baik dan signifikan kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama atas kepuasan pelanggan pada kedai welcome ginger di jakarta, besarnya pengaruh tersebut adalah sebesar 65.5%

Didasarkan dari hasil data mengenai kualitas produk, diketahui skor terendah (dengan nilai 4.42) daya tahan kemasan yang diberikan pelayan terhadap pelanggan. Saran dari penulis adalah sebaiknya perusahaan agar memperhatikan kemasan yang lebih baik seperti cup yang kuat dan label pada kemasan yang menarik dalam upaya meningkatkan kekuatan kemasan sehingga pelanggan akan merasa lebih puas dalam membeli produk tersebut serta dapat meningkatkan penjualan.

Berdasarkan hasil data mengenai kualitas pelayanan, diketahui skor terendah (dengan nilai 4.13) tentang Pelayan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan. Saran dari penulis adalah sebaiknya perusahaan memperhatikan waktu pemesanan untuk sampai di sajikan dalam rangka mendukung terciptanya efektivitas waktu penyajian seperti membuat list pesanan dari setiap orderan yang masuk kepada pelayan sehingga pelayan dapat mengatur pesanan dengan baik dan tahu yang mana yang harus diprioritaskan agar pekerjaan dapat diselesaikan dalam waktu lebih cepat.

Berdasarkan hasil data mengenai kepuasan pelanggan, diketahui skor terendah (dengan nilai 4,38) tentang garansi yang di janjikan terhadap pelanggan atas produk yang membuat pelanggan merasa percaya apabila ada garansi yang harus diberikan sehingga tidak menimbulkan rasa kecewa terhadap pelanggan atas produk yang di terima sehingga merasa puas. Saran dari penulis adalah sebaiknya perusahaan lebih mendorong kompensasi apabila terjadi ketidaksesuaian produk yang di pesan sehingga pelanggan juga akan meningkat pembelian dan dapat meningkatkan omset penjualan kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Sumber Menurut Buku :
- Anggara, Sahya. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV Pustaka Setia. 2015.
- Bangun, Wilson. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Erlangga. 2012.
- Fahmi, Irham. *Pengantar Ilmu Administrasi Bisnis*. Bandung: ALFABETA. 2015.
- Hasibuan, Melayu S.P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Depok: PT.Bumi Aksara. 2013.
- Kasmir. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: Rajawali Pers. 2017.
- Noor, Juliansyah. *Penelitian Ilmu Manajemen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2013.
- Poltak Sinambela, Lijan. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara. 2019.

Sudaryo, Yoyo., Aribowo, Agus, dan Sofiati, Nunung Ayu. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Kompensasi Tidak Langsung dan Lingkungan Kerja Fisik*. Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2018.

Sutrisno, Eddy. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenada Media Group. 2019.

Veithzal, et al. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada. 2011.

Kristianto, Paulus Lilik. *Pisikologi Pemasaran*. Yogyakarta :CAPS. 2011

Kotler, Philip dan Armstrong Gary, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jakarta: Jilid 1 Edisi 13, Erlangga 2012

Mullins, Orville, Larreche dan Boyd. *Marketing Management*, New York City. A Strategic,. Decision Making Approach, 6 th edition. Penerbit McGraw-Hill. 2011.

Hardiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta:Gava Media. 2011.

Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI 2011

Lovelock, Christopher H. dan Lauren K. Wright. "*Manajemen Pemasaran Jasa*". Jakarta : Cetakan II. Indeks.2011

Yuliarmi, Ni Nyoman & Riyasa, Putu "*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*". Bali: Buletin Teknis Ekonomi. Volume 12 Nomor 1.2011

Zeithaml, Valerie A & Bitner, Mary Jo. *Service Marketing*. McGraw Hill Companies, Inc. 2011

Sugiyono. *Metode Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta. 2013

Fenti Hikmawati. *Bimbingan Konseling*. Jakarta: Raja Grafindo Persada 2012.

Sumber Menurut Jurnal :

Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yuliati. Pengaruh Kualitas

Pelayanan Terhadap

Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung

https://scholar.google.com/scholar?hl=en&as_sdt=0%2C5&q=Januar++

[Efendi+Panjaitan+dan+Ai+Lili+Yuliati.+Pengaruh+Kualitas+Pelayana](#)

Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2, September 2016

Saidani dan Samsul Arifin. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas

Layanan Terhadap

Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Pada Ranch Market,

journal.unj.ac.id/unj/index.php/jrmsi/article/download/766/675 Jurnal

Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI) |Vol. 3, No. 1, 2012

Shandy Widjoyo Putro dan Dr.Hatane Samuel, MS., Ritzky Karina M.R.

Brahmana.

Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan

Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden

Surabaya.

[http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-](http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-pemasaran/article/viewFile/1404/1263)
[pemasaran/article/viewFile/1404/1263](#) Jurnal Manajemen Pemasaran

Vol.2, No. 1, (2014) 1-9

Jessica J, Lenzun¹ James D.D dan Massie² Decky Adare. Pengaruh

Kualitas Produk,

Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar

Telkomsel,

<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/viewFile/5802/5335>.

Jurnal EMBA 1237 Vol.2 No.3 September 2014, Hal. 1237-1245

Felita Sasongko dan Hartono Subagio. Pengaruh Kualitas Layanan

Terhadap

Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet RIA,

<http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen->

[pemasaran/article/viewFile/519/453](http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-pemasaran/article/viewFile/519/453). JURNAL MANAJEMEN

PEMASARAN PETRA Vol. 1, No. 2, (2013) 1-7