

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT CIPTA SARINA VID
YOGYAKARTA**

Ahmad Rovicky

Abstrak

Persaingan di dunia bisnis sekarang sudah semakin ketat. Hal ini juga dirasakan oleh pelaku bisnis katering seperti PT Cipta Sarina Vidi Yogyakarta. Banyak usaha-usaha sejenis yang bermunculan dengan ciri khas masing-masing. Agar konsumen merasa puas dan tidak beralih menggunakan jasa katering lain, maka perusahaan harus mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas produk dan pelayanan. Secara khusus, penelitian ini membahas tentang Kepuasan Konsumen pada PT Cipta Sarina Vidi Yogyakarta. Penelitian ini menguji dua variabel independen yaitu kualitas produk dan kualitas pelayanan yang dapat memengaruhi kepuasan konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kedua variabel independen tersebut terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini dilakukan dengan metode kuesioner terhadap 44 responden yang pernah menggunakan jasa katering. Kemudian dilakukan analisis terhadap data-data yang diperoleh berupa analisis deskriptif kuantitatif. Analisis kuantitatif meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda serta uji hipotesis dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 26. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen secara signifikan. Hal ini dapat dilihat pada hasil nilai $t_{hitung} 2,999 > t_{tabel} 2,019$ dan nilai signifikansi $0,005 < 0,05$. Dan variabel pelayanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat dilihat pada hasil nilai $t_{hitung} 0,131 < t_{tabel} 2,019$ dan nilai signifikansi $0,896 > 0,05$. Selanjutnya variabel kualitas produk dan pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat dilihat pada hasil nilai $F_{hitung} 8,232 > F_{tabel} 3,22$ dan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Sedangkan angka *Adjusted R Square* sebesar 0,252 menunjukkan 25,2% variasi kepuasan konsumen pada PT Cipta Sarina Vidi Yogyakarta dapat dijelaskan oleh variabel-variabel kualitas produk dan pelayanan. Sedangkan sisanya 74,8% variabel kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Konsumen*

8/9 '21


THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE ON CUSTOMER SATISFACTION IN PT CIPTA SARINA VIDYOGYAKARTA

Ahmad Rovicky

Abstract

Competition in the business world is now getting tougher. This is also felt by catering businesses such as PT Cipta Sarina Vidi Yogyakarta. Many similar businesses have sprung up with their own characteristics. So that consumers feel satisfied and do not switch to using other catering services, the company must know the factors that influence customer satisfaction. Consumer satisfaction can be created through the quality of products and services. In particular, this study discusses consumer satisfaction at PT Cipta Sarina Vidi Yogyakarta. This study examines two independent variables, namely product quality and service quality that can affect consumer satisfaction. The purpose of this study was to determine the effect of the two independent variables on consumer satisfaction. This research was conducted using a questionnaire method to 44 respondents who had used catering services. Then an analysis of the data obtained in the form of a quantitative descriptive analysis was carried out. Quantitative analysis includes validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression test and hypothesis testing using SPSS version 26 application. The results of this study indicate that the variable product quality partially affects customer satisfaction significantly. This can be seen in the results of the t-count value $2.999 > t\text{-table } 2.019$ and the significance value $0.005 < 0.05$. And the service variable partially has no effect on customer satisfaction. This can be seen in the results of the calculated t value of $0.131 < t\text{-table } 2.019$ and a significance value of $0.896 > 0.05$. Furthermore, product and service quality variables simultaneously affect consumer satisfaction. This can be seen in the results of the calculated F value of $8.232 > F\text{-table } 3.22$ and a significance value of $0.001 < 0.05$. While the Adjusted R Square figure of 0.252 shows that 25.2% of the variation in customer satisfaction at PT Cipta Sarina Vidi Yogyakarta can be explained by the variables of product and service quality. While the remaining 74.8% of consumer satisfaction variables can be explained by other variables not examined in this study.

Keywords: Product Quality, Service Quality, and Customer Satisfaction