

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA KATERING SHOBIA DI KELURAHAN SUNGAI
MALANG KECAMATAN AMUNTAI TENGAH**

Nurul Hasanah

Email: nurulhasanaharief@gmail.com

Fatmawati

Program Studi Administrasi Bisnis
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

ABSTRAK

Increasingly advanced technology and increasing activity at the present time make people prefer practical ways of fulfilling food and drinks for themselves, as well as for certain events. Plus the fast growing catering business in Indonesia, one of which is the catering business. Catering is always related to consumers, where customer satisfaction is one of the most important things for the continuity of catering. Consumer satisfaction is influenced by several factors, one of which is the quality of existing products. This study aims to determine the effect of product quality on customer satisfaction at Shobia Catering in Sungai Malang Village, Central Amuntai District.

The research method used is a quantitative research method. The population of this research is some consumers who buy products at Shobia Catering. Samples taken as many as 100 samples. While the data was collected using a questionnaire or questionnaire as the main method and documentation as a complementary method. Data analysis techniques used instrument tests (validity and reliability tests), simple linear regression analysis, T-test, and the coefficient of determination (R^2) using the SPSS Version 22 application.

The results showed that there was a significant influence between product quality variables on customer satisfaction at Shobia Catering. Because the results of the hypothesis can be seen that $t_{count} (7.838) > t_{table} (1.664)$ and a significant value $(0.000) < (0.05)$. In addition, it can also be seen that the Cronbach's Alpha value on the product quality variable is $0.638 > 0.60$ and the Cronbach's Alpha value on the consumer satisfaction variable is $0.853 > 0.60$ so it can be concluded that the two variables are declared reliable. The R^2 -test the product quality factor has an influence of 38.5% on consumer satisfaction, while the remaining 61.5% is influenced by other variables not included in this study.

Keywords : Product Quality and Consumer Satisfaction

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Salah satu usaha katering yang ada di Kota Amuntai, yaitu Katering Shobia yang beralamatkan di Jalan Empu Jatmika, RT 02, No 63, Kelurahan Sungai Malang, Kecamatan Amuntai Tengah. Berdiri pada tahun 2019, katering ini dimiliki oleh sepasang suami istri bernama Arlina dan Kamil. Keduanya menjalankan usaha katering sudah berjalan 4 tahun sampai dengan sekarang. Peneliti tertarik melakukan penelitian di Katering Shobia karena dari sekian banyak katering di Kecamatan Amuntai Tengah, tetapi konsumen sering kembali menjadikan Katering Shobia sebagai tujuan mereka setelah mengorder konsumsi untuk acara-acara penting serta konsumen lain yang kembali memesan untuk keperluan pribadi. Peneliti merasa hal ini penting untuk diteliti guna mengetahui apakah terdapat pengaruh dari kualitas produk terhadap kepuasan konsumen terhadap Katering Shobia.

Di tengah persaingan yang semakin ketat di antara banyaknya pelaku bisnis sejenis ini yang sama di

Kota Amuntai, memungkinkan adanya perjuangan yang keras dalam mempertahankan keberadaan usaha Katering Shobia dan memikirkan strategi guna menambah jumlah pelanggan dari sekian banyak usaha kuliner di Kota Amuntai. Dengan meningkatkan kepuasan dan minat pelanggan, salah satunya dengan mempertimbangkan kualitas dan kelebihan produk, maka akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan intensitas pembelian konsumen dimasa yang akan datang pada Katering Shobia. Tentunya Katering selalu berkaitan dengan konsumen, dimana kepuasan konsumen menjadi salah satu hal yang penting bagi kelangsungan katering, kepuasan konsumen dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satu diantaranya adalah kualitas produk yang ada.

Menurut Kotler dan Armstrong (2016 : 9) “*Customer satisfaction with a purchase depends on the product’s performance relative to a buyer’s expectation*”. Maka dari itu, apabila suatu produk memiliki kinerja yang baik, dalam arti kualitasnya sesuai dengan harapan konsumen, maka konsumen akan puas.

Pernyataan tersebut menunjukkan antara produk dengan kepuasan konsumen berhubungan positif.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka judul yang dapat diambil oleh penulis dari penelitian ini adalah **"Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Katering Shobia di Kelurahan Sungai Malang Kecamatan Amuntai Tengah."**

Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Katering Shobia di Kelurahan Sungai Malang Kecamatan Amuntai Tengah?

Tujuan

1. Untuk mengetahui pengaruh dari kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Katering Shobia di Kelurahan Sungai Malang Kecamatan Amuntai Tengah.

TINJAUAN PUSTAKA

Jasa Boga Katering

1. Pengertian Katering

Menurut Purwati Tj, "Katering adalah suatu usaha dibidang jasa dalam hal menyediakan atau melayani permintaan makanan, untuk bernagai macam keperluan."

Kualitas Produk

1. Pengertian Kualitas Produk

Menurut Kotler dan Armstrong (2012), kualitas produk adalah kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal ini termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian, dan reparasi produk, juga atribut produk lainnya. Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2012), kualitas produk adalah kemampuan suatu barang untuk memberikan hasil atau kinerja yang sesuai bahkan melebihi dari apa yang diinginkan pelanggan.

Kepuasan Konsumen

1. Pengertian Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler (2012 : 46) Kepuasan Konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

2. Faktor Kepuasan Konsumen

Diantaranya adalah faktor performa produk atau jasa, citra perusahaan (merek), kinerja atau prestasi karyawan, dan lain sebagainya.

kualitas produk atau jasa yang diterimanya (persepsi) berdasarkan harapan yang telah terkonsep dalam pikirannya. Harapan tersebut muncul dari produk atau jasa yang telah diterima sebelumnya (pengalaman) serta berita dari mulut ke mulut yang sampai pada pelanggan.

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan maka hipotesis yaitu:

- Ha : Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kualitas Produk (X) terhadap variabel Kepuasan Konsumen (Y).

- Ho : Tidak terdapat pengaruh antara variabel Kualitas Produk (X) dengan variabel Kepuasan Konsumen (Y).

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya.

Tipe Penelitian

Metode yang digunakan dalam penyusunan karya tulis ini adalah metode kuantitatif deskriptif. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan fenomena tertentu dan dapat pula disertai pengujian hipotesis deskriptif.

Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah semua nilai baik hasil pengukuran maupun perhitungan, baik kuantitatif maupun kualitatif dari pada karakteristik tertentu mengenai

sekelompok objek, yang lengkap dan jelas.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian anggota populasi yang memberikan keterangan atau data yang diperlukan dalam suatu penelitian. Untuk menentukan ukuran sampel, penulis menggunakan Rumus Lemeshow (1997), hal ini dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui (berubah-ubah). Dari hasil perhitungan didapat 96 responden yang dibulatkan menjadi 100 responden.

Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner atau Angket

kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawabnya.

2. Observasi

Observasi yaitu penulis mengadakan pengamatan secara langsung di lapangan untuk mengetahui secara langsung menganalisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan

Konsumen Pada Katering Shobia.

4. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu data yang berisi literatur ataupun pengambilan dokumen yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti.

Teknik Analisis Data

1. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis Regresi Sederhana adalah sebuah metode pendekatan untuk pemodelan hubungan antara satu variabel dependen dan satu variabel independen. Dalam Analisis Regresi Sederhana, hubungan antara variabel bersifat linier, dimana perubahan pada variabel X akan diikuti oleh perubahan pada variabel Y secara tetap.

2. Uji Hipotesis

a. Secara Parsial Dengan Uji T

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) memiliki hubungan secara signifikan terhadap variabel dependen

(Y) dengan signifikansi 0,05 atau 5%. Jika t_{hitung} lebih dari t_{tabel} , maka terdapat hubungan yang signifikan dari variabel independen dengan variabel dependen. Jika t_{tabel} lebih besar dari t_{hitung} maka tidak terdapat hubungan yang signifikan dari variabel independen dengan variabel dependen

b. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) adalah suatu nilai yang menggambarkan seberapa besar perubahan atau variasi dari variabel dependen yang bisa dan dapat dijelaskan oleh perubahan dari variabel independen. Sehingga apabila semakin tinggi nilai koefisien determinasi maka akan semakin baik kemampuan variabel independen dalam hal menjelaskan perilaku variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji Validitas digunakan dengan menggunakan korelasi produk momen dengan taraf signifikan 5%. Uji validitas ini menggunakan program SPSS. Uji validitas ini menggunakan program SPSS. Dasar pengambilan keputusan validitas yaitu :

- Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataan dinyatakan valid.
- Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka pernyataan dinyatakan tidak valid.

Uji Reliabilitas

Berdasarkan data dari tabel tersebut didapatkan nilai Cronbach's Alpha 0,638 dari variabel kualitas produk yang diuji nilai lebih besar dari 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas produk dinyatakan reliabel. Sedangkan untuk nilai Cronbach's Alpha 0,853 dari variabel kepuasan konsumen yang diuji nilai lebih besar dari 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan konsumen juga dinyatakan reliabel.

Teknik Analisis Data

1. Analisis Regresi Linear Sederhana

Hasil perhitungan koefisien regresi sederhana di atas memperlihatkan nilai koefisien konstanta adalah sebesar 3,338 dan koefisien variabel kualitas produk (X) adalah sebesar 0,631. Sehingga diperoleh model persamaan regresi $Y = 3,338 (\alpha) + 0,631 X$.

2. Uji Hipotesis

a. Secara Parsial Uji T

a. Dependent Variable : Kepuasan Konsumen

Berdasarkan data tabel di atas, besarnya nilai t_{tabel} untuk taraf signifikan 5% $df = 100$ ($df = N - 2$ untuk $N = 98$) yaitu 1,664. Sedangkan hasil t_{hitung} diperoleh dengan menggunakan SPSS yaitu sebesar 7,838.

Dari hasil perhitungan nilai sig sebesar $0,000 < 0,05$, dan hasil perhitungan t_{hitung} sebesar 7,738 di atas dibandingkan dengan t_{tabel} ($df = 98$) yaitu 1,664 taraf signifikan 5%, jadi $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_o ditolak. Dengan kata lain menolak hipotesis nol (H_o) dan

menerima hipotesis (H_a) untuk pengujian kedua variabel tersebut.

Pembahasan

Berdasarkan hasil uji validitas, semua variabel dinyatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$. Pada uji reliabilitas, variabel x dan y dinyatakan reliabel, lalu untuk uji regresi linear sederhana menggambarkan bahwa arah hubungan antara variabel (X) dengan variabel terikat (Y) adalah searah. Sedangkan untuk uji hipotesis uji T, disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak dengan kata lain menerima H_a dan menolak H_o . Terakhir, pada uji determinasi R^2 , kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 38,5%. Untuk sisanya sebesar 61,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis dalam penelitian ini.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat dari skor hasil pengisian kuesioner atau angket dan hasil analisis data yang telah dilakukan menggunakan aplikasi SPSS versi 22 maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas

produk terhadap kepuasan konsumen pada Katering Shobia.

Saran

1. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan untuk lebih menyempurnakan beberapa kelemahan atau kekurangan dari penelitian ini.
2. Bagi pemilik usaha diharapkan agar dapat meningkatkan kualitas produk yang ada agar terciptanya kepuasan konsumen terhadap produk yang dijual.

DAFTAR PUSTAKA

- Afnina dan Yulia H. (2018). *"Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan."* Jurnal Samudra Ekonomi dan Bisnis Vol 9 No 1.
- Daga, R. (2017). *"Analisa Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan."* Buku 1. Jakarta : Researchgat.
- Farly, J. (2015). *"Pengaruh Kualitas produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Online di Distro Bloods Bandung."* Vol 1. No 2. Diponegoro Journal Of Management.
- Hamzah F dan Ariesta F. (2022). *"Pengaruh Kualitas Dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kuswini Katering Bandung."*
- Kurnia.(2022).*"Kepuasan Pelanggan: Pengertian, Contoh, Faktor, Manfaat, Cara Meningkatkan Kepuasan Pelanggan"*.
- Ratih, H. (2011). *"Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen."* Jakarta : Alfabeta.
- Riadi M. (2020). *"Kualitas Produk (Pengertian, Manfaat, Dimensi, Perspektif dan Tingkatan)"*.
- Rizayanti N. (2021). *"Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Socolatte di Pidie Jaya."*
- Wibowo FS dan Bachtiart Y. (2018). *"Analisa Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Katering di Ibu Djoko Catering."*