

## Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Devi Puspitasari<sup>a\*</sup>, Bina Andri Nurmaning<sup>b</sup>

<sup>a</sup> Mahasiswa/ Universitas Bhinneka PGRI, Indonesia

<sup>b</sup> Dosen/ Universitas Bhinneka PGRI, Indonesia

### INFO ARTIKEL

**Riwayat Artikel:**

Received : 08-07-2024

Revised : 04-08-2024

Accepted : 09-08-2024

**Keywords:** Customer Satisfaction, Product Quality, Service Quality

**Kata Kunci:** Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

Corresponding Author:

[devipuspitasari115@gmail.com](mailto:devipuspitasari115@gmail.com)\*

DOI: <https://doi.org/10.62335>

### ABSTRACT

*This study aims to determine the effect of product quality, service quality on customer satisfaction. This type of research uses quantitative research. The population in this study were customers of Kedai Coffee ACC Tulungagung. The sample in this study was 100 respondents with the accidental sampling technique. Data collection techniques used questionnaires and observations. Data analysis techniques used multiple linear regression analysis with SPSS version 27. Hypothesis testing used the t test, F test and determination coefficient test (R<sup>2</sup>). The results of this research are: 1) Product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, 2) Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, 3) product quality and service quality have a positive and significant effect on customer satisfaction.*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Kedai Coffee ACC Tulungagung. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan metode teknik *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan observasi. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan alat bantu SPSS versi 27. Pengujian hipotesis menggunakan uji t, uji F dan uji koefisien determinasi (R<sup>2</sup>). Adapun hasil riset ini adalah: 1) Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, 2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, 3) kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

## PENDAHULUAN

Perekonomian di Indonesia di era sekarang ini telah berkembang kearah yang lebih baik, terutama di dunia bisnis. Bisnis yang berkembang dengan pesat yaitu bisnis dibidang kuliner makanan dan minuman. Semakin banyak pelaku usaha yang membuka bisnis dibidang kuliner mengakibatkan persaingan yang semakin kuat. Pelaku bisnis juga harus mampu dan menguasai bisnis yang dijalankannya. Selain dibidang kuliner, bisnis yang sedang berkembang pesat saat ini salah satunya adalah bisnis dalam bidang cafe atau kedai coffee. Di era saat ini kedai coffee sangatlah modern, yang menyebabkan perubahan pola hidup dan gaya yang baru oleh kaum milenial yang membutuhkan kegiatan “hangout” atau “nongkrong” sebagai penghilang rasa lelah dan kejenuhan. Kedai coffee tidak hanya menjual kopi saja tetapi berbagai macam kuliner seperti makanan, camilan, dissert dan lain sebagainya. Masyarakat Indonesia saat ini lebih tertarik untuk menghabiskan waktu di luar untuk berkumpul dengan teman, keluarga, rekan kerja untuk mengerjakan tugas, rapat dan lain sebagainya. Minuman kopi merupakan salah satu minuman yang dikonsumsi oleh sebagian orang dan saat ini sudah menjadi gaya hidup yang baru bagi kalangan anak muda. Tidak hanya minuman kopi saja tetapi berbagai macam minuman kopi seperti yang disajikan di kedai coffee tersebut. Seperti di Kedai Coffee ACC Tulungagung merupakan kedai coffee yang sangat modern dan berbagai menu macam minuman, camilan, makanan ataupun dissert.

Kedai Coffee ACC Tulungagung merupakan tempat yang cukup dikenal oleh banyak masyarakat dan menjadi tempat favorit. Lokasi Kedai Coffee ACC Tulungagung berada di Selatan PMI Tulungagung, Ringinsari, Ringinpitu, Kec. Kedungwaru, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur. Lokasi dan tempat Kedai Coffee ACC Tulungagung cukup luas, bersih dan nyaman untuk santai, terdapat dua tempat yaitu indoor dan outdoor. Kedai coffee ACC Tulungagung memiliki suasana yang nyaman dengan banyak spot foto yang bagus, seperti replika bulan yang bisa menyala di malam hari. Menu makanan dan minuman beragam, seperti minuman es kopi susu, milk based, coffee based, dan lain sebagainya. Untuk makanan juga beragam seperti pasta, bakmi goreng, dessert, snack, dan lain sebagainya. Untuk harga yang ditawarkan Kedai Coffee ACC Tulungagung standart dan terjangkau oleh pelanggan. Selain makanan dan minuman yang beragam untuk fasilitas yang disediakan juga terjangkau seperti wifi, koneksi wifi yang disediakan sangat baik dan cepat.

Faktor dalam penentu keberhasilan pelaku bisnis kedai coffee atau pelaku bisnis cafe adalah melihat pada kualitas produknya. Bagi suatu perusahaan café yang bergerak dalam bidang kuliner, kualitas produk atau “*product quality*” merupakan suatu hal yang cukup penting, karena kualitas produk adalah salah satu faktor penentu tingkat kepuasan yang diperoleh konsumen setelah melakukan pembelian dan mencoba produk tersebut. Kualitas produk dapat dilihat dari persepsi setiap konsumen mengenai pembelian setiap

produk makanan dan minuman. Tingginya kepuasan pelanggan itu juga dapat dipengaruhi oleh kualitas dari suatu produk. Kualitas produk merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia atau tenaga kerja serta lingkungan untuk memenuhi setiap konsumen (Lesmana, Ayu, 2019)

Para pelaku usaha kedai coffee harus berpikir secara kritis serta cermat dalam mengikuti trend yang sedang terjadi setiap saat, hal ini dikarenakan setiap hari, bulan ataupun tahun trend akan selalu bergerak secara pesat (Rasmikayati, 2020). Kualitas makanan dan minuman yang baik dan enak, hal yang dapat meningkatkan kualitas bisnis kedai coffee yaitu tentang bagaimana cara sebuah usaha kedai coffee memiliki kualitas pelayanan yang baik (Igiassi, 2017).

Kualitas produk yang disajikan oleh kedai coffee ACC sangat baik, higienis. Untuk kualitas cita rasa dari makanan enak, mempunyai ciri khas atau karakteristik rasa yang enak dan porsi makanan juga cukup banyak. Banyak berbagai variasi menu makanan untuk harga makanan cukup terjangkau dan worth it.

Pelanggan dalam mengunjungi kedai coffee itu tidak hanya mencari produknya saja yang berupa makanan dan minuman, tetapi mereka juga melihat tempat dan melihat seperti apa kualitas pelayanan yang diberikan oleh kedai coffee tersebut, ketika perusahaan kedai coffee mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan mereka atau bahkan yang melebihi harapan mereka, maka hal itu akan memberikan rasa nyaman dan puas yang dirasakan oleh pelanggan. Para pelaku usaha kedai coffee harus melakukan dan memberikan promosi yang menarik untuk mengambil hati agar para pelanggan baru berkunjung (Afriyanti & Rasmikayati, 2018). Tetapi setiap kedai coffee juga berusaha untuk memberikan dan menawarkan produknya dengan baik dan semenarik mungkin serta memberikan kualitas pelayanan yang terbaik, agar pelanggan merasa puas dengan produk yang ditawarkan serta merasa puas dengan pelayanan yang diberikan di kedai coffee tersebut. Dengan terciptanya kepuasan pelanggan akan memberikan manfaat terhadap kedai coffee tersebut. Dengan adanya kepuasan pelanggan maka hubungan antara produsen atau karyawan dengan pelanggan akan menjadi harmonis dan komunikasi yang baik. Untuk mempertahankan pelanggan dan melakukan pembelian ulang maka karyawan harus memberikan pelayanan yang baik dan semaksimal mungkin serta memberikan kepuasan yang semaksimal mungkin bagi para pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu bentuk penilaian konsumen pada tingkat pelayanan yang telah diterima oleh pelanggan, pelayanan yang baik tentu diharapkan konsumen agar memberikan rasa puas. Kepuasan pelanggan yakni sebuah aspek yang membandingkan antara ekspektasi konsumen sebelum melakukan pembelian dengan kenyataan yang diperolehnya (Tjiptono, 2018). Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik maka dampak positif dari pelayanan yang baik yang diberikan oleh karyawan

akan meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan serta keinginan untuk melakukan pembelian ulang atau kembali (*re-buying*), hal ini akan meningkatkan pendapatan yang diperoleh dari produk makanan atau minuman yang terjual. Suatu perusahaan kedai coffee dituntut harus mampu memenuhi kebutuhan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang baik dan ramah serta memberikan pelayanan yang berkualitas.

Kualitas pelayanan yang diberikan kedai coffee ACC kepada pelanggan sangat baik, untuk pelayanannya ramah dan cepet tanggap. Tetapi semua kedai coffee juga mempunyai kekurangan dalam pelayanan. Saat Kedai Coffe ACC ramai pengunjung maka untuk pelayanan makanan pada Kedai Coffee ACC cukup lama. Jadi pelanggan bisa menunggu makanan selama set jam atau lebih. Dan hal ini akan menimbulkan ketidakpuasan terhadap pelanggan. Tetapi untuk server dalam pelayanan sangat baik dan ramah.

Selain kualitas pelayanan faktor lainnya yang mempengaruhi yaitu kepuasan pelanggan. Dalam suatu perusahaan kepuasan pelanggan merupakan hal yang cukup penting, karena kualitas dalam suatu perusahaan dapat dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan. Perusahaan akan maju dan berkembang ketika pelanggan memberikan feedback yang positif. Menurut Richard L. Oliver dalam Tjiptono, F & Diana, A (2018) kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau tidak senangnya pelanggan dari suatu jasa atau hasil yang diterima dengan yang diharapkan. Kualitas pelayanan yang baik dan kepuasan pelanggan yang didapat sesuai maka akan membuat tingkat loyalitas pelanggan pada perusahaan akan tinggi (Ratnaningtyas, 2022). Kepuasan pelanggan itu sangat berpengaruh pada perusahaan kedai coffee, Karena hal itu adalah kunci keberhasilan untuk mempertahankan pelanggannya dan melakukan pembelian ulang pada kedai coffee tersebut serta faktor-faktor yang mendukung kepuasan pelanggan itu sendiri. Penelitian ini juga mengatakan bahwa kepuasan pelanggan berdasarkan kualitas pelayanan unggul yang diberikan oleh restoran. Kepuasan pelanggan merupakan tujuan dan sarana bagi suatu perusahaan kedai coffee, beberapa cara yang dapat dilakukan untuk menjaga kepuasan pelanggan salah satunya yaitu meningkatkan kualitas, baik kualitas produk makanan dan minuman ataupun kualitas pelayanan, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dihasilkan. Hal ini didukung juga oleh riset dari Rahmawati, dkk (2020) yang memaparkan jika produk serta kualitas pelayanan berperan pada kepuasan konsumen. Produk baik yang memiliki hasil dan memberikan rasa yang menarik bagi para konsumen. Sama halnya dengan riset yang dilaksanakan oleh Mustikasari (2020) jika produk bagus dan pelayanan bagus memiliki peran yang cukup besar dalam tingkat kepuasan pembeli. Penyediaan yang sangat baik yang memiliki peran ukuran penuh pada kebanggaan pembeli dalam arah yang baik, hal ini berarti bahwa jika tingkat penyediaan meningkat, maka kepuasan konsumen akan tumbuh.

Terdapat posisi masalah dari penelitian terdahulu yaitu:

1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Café Zybrick Coffee & Cantina (Febe Angelin Tandjung Suatmodjo)

Masalah yang di alami oleh café Zybrick coffee & cantina adalah kurangnya pelayanan yang diberikan café Zybrick coffee & cantina masih belum mencapai maksimal, karena di lihat dari komentar para pelanggannya yang menyatakan masih banyak pelayanan yang kurang dari café Zybrick coffee & cantina. Banyak diantara pelanggan masih mengeluhkan tentang kurang ramah dan tanggapnya pelayan dalam melayani pelanggannya, waktu penyajian makanan lama, rasa masakan yang terkadang hambar, halhal ini dapat membuat para pelanggan merasa kurang puas dan enggan untuk datang kembali ke café Zybrick coffee & cantina.

2. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Café Kabalu (Alvin Mariansyah Dan Amirudin Syarif, 2021)

Masalah yang dialami pada penelitian ini adalah beberapa konsumen cafe kabalu Palembang mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh cafe ini masih kurang. Beberapa karyawan cafe kabalu Palembang sering tidak memberikan salam (greeting) pada konsumen saat masuk ke cafe tersebut, dan terkadang karyawan tidak memberi tahu terlebih dahulu bahwa stok makanan/minuman telah habis dan saat sudah menunggu pesanan karyawan baru menyampaikan bahwa stok makanan/minuman tersebut telah habis. Berdasarkan hasil wawancara, peneliti mendapatkan bahwa konsumen masih mengeluhkan masih mahalnya harga yang ditetapkan oleh cafe kabalu pada setiap produknya dibandingkan cafe lain yang ada di dalam mall Palembang Icon, seperti kopi janji jiwa dan kopi kenangan."Konsumen merasa bahwa harga yang ditawarkan dari beberapa menu di café kabalu masih di atas kopi janji jiwa dan kopi kenangan, dan kopi-kopi yang ditawarkan di kedua cafe tersebut lebih beraneka ragam dibanding cafe kabalu, dan harganya pun rata-rata masih tidak lebih"tinggi dari cafe kabalu.

3. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pininta Coffee Pematangsiantar (Marisi Butarbutar, Efendi, Sudung Simatupang, Novita Butarbutar, Devany Naomi Sinurat)

Masalah yang terdapat pada penelitian ini adalah kepuasan konsumen yang belum optimal pada pelayanan karyawan dan produk. Dimensi produk juga belum optimal, disebabkan cita rasa yang kurang dari produk yang disajikan, serta minimnya karyawan sehingga dalam penyajian produk yang dipesan cukup lama. Kemudian dimensi dalam pelayanan karyawan yang belum optimal disebabkan sikap kurang ramah karyawan kepada konsumen, sehingga konsumen merasa kurang nyaman.

4. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Lost In Coffee Semarang (Fariz Oktrichaendy, Ari Pradhanawati, Handojo Djoko Waloejo, 2022)

Permasalahan dalam penelitian terdapat pada Kualitas pelayanan pada Lost In Coffee menjadi salah satu perhatian bagi konsumen hal ini dikarenakan adanya konsumen yang mengeluhkan tentang lamanya menunggu pesanan dan mengantri yang disebabkan karena barista merangkap menjadi waiters sekaligus. Tidak adanya ruangan indoor membuat konsumen yang tidak merokok dan ingin merasakan ruangan yang nyaman tidak merasakan hal tersebut. Hal ini membuat konsumen merasa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Lost In Coffee kurang memuaskan.

5. Pencapaian Keunggulan Bersaing Melalui Inovasi Produk, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan pada Kedai Kopi di Kota Bandung (Muhammad Haviel Nurachman, 2021)

Masalah yang diangkat pada penelitian ini produk olahan kopi yang ditawarkan dan kurang menarik dan masih sama dengan kedai kopi lainnya, Kurangnya interaksi antara barista dengan konsumen sehingga membuat kopi yang di inginkan tidak sesuai dengan apa yang di inginkan konsumen.

6. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kedai Yang Coffee Singaraja (I G. M. Pradipta, N. N. Yulianthini, 2022)

Kedai Yang Coffee pada saat ini hanya memiliki satu orang barista, yang mana menjadikan pelayanan kepada konsumen yang tiap hari jumlahnya bertambah menjadi kurang optimal. Dengan banyaknya jumlah pesanan yang diterima ditambah dengan intensitas konsumen yang datang membuat pelayanan Kedai Yang Coffee dirasa kurang optimal oleh sebagian konsumen.

7. Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hidden Garden Agro Cafe Baturiti Tabanan Bali (Ni Komang Ayu Sintia Dewi, Ni Luh Adisti Abiyoga Wulandari, 2021)

Hidden Garden Agro dan swing merupakan salah satu usaha yang dimiliki keluarga bergerak di bidang cafetaria yang berlokasi di Baturiti, Tabanan, Bali. Berdasarkan data, Hidden Garden Agro dan swing mengalami penurunan penjualan pada tahun 2018 dan mendapat komplain dari beberapa konsumen. Dari wawancara juga diketahui bahwa kualitas makanan yang dijual tidak bagus, harga yang ditetapkan juga terlalu mahal, dan juga pelayanan yang diberikan masih belum memuaskan.

Bedasarkan uraian atau penjelasan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kedai Coffee ACC Tulungagung.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pengunjung Kedai Coffee ACC Tulungagung yang sudah melakukan pembelian produk makanan dan minuman. Jumlah populasi tersebut dihitung berdasarkan jumlah konsumen yang melakukan pembelian di Kedai Coffee ACC Tulungagung rata-rata perhari kurang lebih 100 orang. Jadi populasi pada penelitian ini sebanyak 1000 orang.

## **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada bagian pembahasan, peneliti akan menguraikan atau menjelaskan hasil analisis data yang sudah diperoleh dengan menggunakan SPSS versi 27. Pembahasan yang akan dilakukan peneliti yaitu: 1.) interpretasi hasil penelitian, 2.) penelitian hasil penelitian yang dilakukan dengan teori, 3.) perbandingan dengan penelitian yang relevan. Berikut ini adalah uraian dan pembahasan hasil analisis data:

### **Intepretasi Hasil Penelitian**

#### **1) Interpretasi Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Berdasarkan hasil uji linier berganda menggunakan SPSS versi 27 hasil persamaan  $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$  dan berdasarkan nilai  $\alpha$ ,  $b_1$ ,  $b_2$  dapat dimasukkan ke dalam persamaan garis regresi yaitu  $Y = 10.258 + 0.284 X_1 + 0.453 X_2$  dimana  $\alpha$  merupakan nilai konstanta yang memiliki nilai yaitu 10.258 dan dapat dinyatakan bahwa variabel independent sebesar 0, maka variabel dependennya yaitu 10.258.

Koefisien regresi  $X_1$  (Kualitas Produk) sebesar 0,284 menunjukkan bahwa setiap penambahan satu kualitas produk, maka meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar kepuasan pelanggan sebesar 0,284. Begitu sebaliknya jika ada penurunan satu kualitas produk, maka akan menurunkan kepuasan pelanggan 0,284 dengan ketentuan variabel lain adalah tetap dan tidak berubah.

Koefisien regresi  $X_2$  (Kualitas Pelayanan) sebesar 0,453 menunjukkan bahwa setiap ada penambahan satu kualitas pelayanan, maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,453. Begitu sebaliknya jika ada penurunan satu kualitas pelayanan, maka akan menurunkan kepuasan pelanggan 0,284 dengan ketentuan variabel lain adalah tetap dan tidak berubah.

#### **2) Interpretasi Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)**

Berdasarkan analisis data dengan menggunakan SPSS Versi 27, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh positif yang signifikan dari kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan, artinya semakin tinggi pengaruh kualitas produk maka semakin tinggi kepuasan pelanggan di Kedai Coffee ACC Tulungagung.

Ada pengaruh positif yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, artinya semakin tinggi pengaruh kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan pelanggan di Kedai Coffee ACC Tulungagung.

### 3) Interpretasi Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Secara umum menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini ditunjukkan pada Uji F, berdasarkan analisis data menggunakan SPSS Versi 27, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Kedai Coffee ACC Tulungagung. Hal ini disebabkan nilai  $F_{hitung}$  (30,643) >  $F_{tabel}$  (3,09) dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai R Square sebesar 0,375 atau sebesar 37,5% artinya variabel kepuasan pelanggan (Y) pada subyek yang mana sebesar 37,5% dipengaruhi oleh variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya sebesar 62,5% dipengaruhi oleh variabel lain diluar persamaan regresi atau yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## **Perbandingan Hasil Penelitian yang dilakukan dengan Teori**

### 1) Variabel Kualitas Produk (X1) dengan Kepuasan Pelanggan (Y)

Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di Kedai Coffee ACC Tulungagung. Kualitas produk merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Tingkat kepercayaan pelanggan terhadap suatu produk dapat tercermin dengan jelas melalui pengalaman mereka dalam menggunakan produk tersebut. Karena kualitas produk adalah salah satu faktor yang mempengaruhi keunggulan bersaing sebuah perusahaan, karena ketika konsumen membeli suatu produk tentu mereka akan mempertimbangkan kualitas kopi tersebut (Gultom, 2017). Sesuai dengan teori (Singh, 2013) yang menyatakan *To be survive and thrive in today's competitive world, product quality is the most important strategy. Product quality an organization can attain competitive advantage in marketing*. Yang artinya untuk bertahan hidup dan berkembang di dunia yang kompetitif saat ini, kualitas produk adalah strategi yang paling penting. Kualitas produk suatu organisasi dapat mencapai keunggulan kompetitif dalam pemasaran. Dengan begitu jelas bahwa kualitas produk memiliki peranan penting terhadap keunggulan bersaing sebuah perusahaan.

### 2) Variabel Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Kedai Coffee ACC Tulungagung. Kualitas pelayanan yang tinggi dapat menciptakan tingkat kepuasan yang tinggi dan mendorong pelanggan untuk melakukan pembelian ulang. Jika

kualitas pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan, hal tersebut dapat dianggap sebagai pelayanan yang baik dan ideal. Dengan kualitas pelayanan yang memuaskan, akan mendorong konsumen untuk melakukan pembelian produk yang bersangkutan ataupun untuk melakukan pembelian ulang (Azhar, et al., 2019). Jika suatu perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik, secara langsung atau tidak langsung, citra layanannya akan tersebar luas karena kepuasan yang dirasakan pelanggannya akan disampaikan pelanggan yang satu ke pelanggan lainnya secara berantai (Azhar, et al., 2018). Dan menurut Zhang - Zhang dan Law (2013) serta Raji dan Zainal (2016) membuktikan bahwa kepuasan pelanggan merupakan kunci untuk mencapai keberhasilan usaha bisnis restoran serta memenangkan persaingan. Penelitian ini juga mengatakan bahwa kepuasan pelanggan berdasarkan kualitas layanan unggul yang diberikan oleh restoran.

### **Perbandingan Hasil Penelitian dengan Penelitian yang Relevan**

#### **1) Variabel Kualitas Produk (X1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)**

Dalam penelitian ini, hasil hipotesis variabel kualitas produk (X1) terhadap pengaruh signifikan kepuasan pelanggan (Y) di Kedai Coffee ACC Tulungagung. Jadi koefisien regresi untuk variabel kualitas produk bertanda positif yang artinya semakin tinggi pengaruh kualitas produk maka semakin tinggi kepuasan pelanggan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (I G. M. Pradipta, N. N. Yulianthini, 2022) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kedai Yang Coffee Singaraja” hasil uji regresi berganda pada menunjukkan hasil  $\beta_{x1} = 0,434$  dengan  $p\text{-value } 0,000 < 0,05$ , nilai signifikansi ini lebih kecil dari pada probabilitas 0,05, maka menolak  $H_0$ . Hal ini dapat berarti kualitas produk (X1) mempunyai kontribusi kepada kepuasan konsumen (Y). Nilai t positif memperlihatkan bahwa variabel kualitas produk (X1) mempunyai hubungan yang searah dengan kepuasan konsumen (Y) dengan sumbangan pengaruh sebesar 18,8%, artinya hipotesis kedua didalam riset ini bisa diterima. Penelitian serupa yang dilakukan oleh (Ni Komang Ayu Sintia Dewi, Ni Luh Adisti Abiyoga Wulandari, 2021) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hidden Garden Agro Cafe Baturiti Tabanan Bali” kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,642, t-hitung (3,642) > t-tabel (1,697) dan signifikansi  $0,002 > 0,05$ .

#### **2) Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (X2)**

Dalam penelitian ini, hasil hipotesis variabel kualitas pelayanan (X2) terhadap pengaruh signifikan kepuasan pelanggan (Y) di Kedai Coffee ACC Tulungagung. Jadi koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan bertanda positif yang artinya semakin tinggi pengaruh kualitas produk maka semakin tinggi kepuasan pelanggan.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (I G. M. Pradipta, N. N. Yulianthini, 2022) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kedai Yang Coffee Singaraja” Berdasarkan rekapan hasil uji regresi berganda pada menunjukkan hasil  $P_{yx^2} = 0,547$  dengan p-value  $0,000 < 0,05$ , yang menyatakan bahwa menolak  $H_0$  yang artinya terdapat peranan yang positif dan signifikan dari kualitas pelayanan ( $X_2$ ) kepada kepuasan konsumen ( $Y$ ), dengan sumbangan pengaruh sebesar 29,9%, sehingga hipotesis ketiga dalam riset ini bisa diterima. Penelitian serupa yang dilakukan oleh (Ni Komang Ayu Sintia Dewi, Ni Luh Adisti Abiyoga Wulandari, 2021) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hidden Garden Agro Cafe Baturiti Tabanan Bali” kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,821, t-hitung (3,236) > t-tabel (1,697) dan signifikansi  $0,002 > 0,05$ .

## **SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil analisis dan uji hipotesis maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut; (1) Terdapat pengaruh Kualitas Produk ( $X_1$ ) terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ) pada Kedai Coffee ACC Tulungagung. Berdasarkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $2.621 < 1.948$  dengan signifikan  $0,00 < 0,005$ . Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan, (2) Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ) pada Kedai Coffee ACC Tulungagung. Berdasarkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $4.064 < 1.948$  dengan signifikan  $0,00 < 0,005$ . Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, (3) Terdapat pengaruh yang simultan antara Kualitas Produk ( $X_1$ ) terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ) pada Kedai Coffee ACC Tulungagung. Berdasarkan  $F_{hitung} (30.643) > F_{tabel} (3,09)$  dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  Terdapat pengaruh yang signifikan variabel kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan, (4) Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Menunjukkan bahwa persamaan regresi linear berganda  $Y = 10.258 + 0.284 X_1 + 0.453 X_2$ . Yang berarti nilai konstanta (a) sebesar 10.258, artinya bahwa jika variabel independen nilainya tetap (konstan), maka nilai  $Y$  adalah sebesar 10.258, (5) Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) adalah R square sebesar 0,375 atau sebesar 37,5% artinya variabel kepuasan pelanggan ( $Y$ ) pada subyek yang mana sebesar 37,5% dipengaruhi oleh variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya sebesar 62,5% dipengaruhi oleh variabel lain diluar persamaan regresi atau yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## **Saran**

Adapun saran yang dapat diberikan; 1. Bagi Perusahaan Kedai Coffee ACC Tulungagung. Bagi pihak perusahaan Kedai Coffee ACC Tulungagung untuk lebih meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan, agar pelanggan yang datang ke Kedai Coffee ACC Tulungagung lebih merasa puas dan nyaman. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan disarankan untuk Kedai Coffee ACC Tulungagung menyediakan promosi yang mengombinasikan pembelian makanan dan minuman, hal ini akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu untuk meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan disarankan untuk Kedai Coffee ACC Tulungagung menyediakan sarana dimana pelanggan dapat memberikan keluhan dan kritikan, seperti menyediakan lembar kritik dan saran saat pemberian bill atau membangun komunitas online khusus untuk saran kritik dan saran atau sarana untuk memberikan informasi mengenai Kedai Coffee ACC Tulungagung seperti adanya promosi, menu baru dan lain sebagainya, 2. Bagi Penelitian Lain. Bagi penelitian lain diharapkan dapat melakukan perkembangan riset ini dengan menambahkan variabel-variabel lain yang berimplikasi pada kepuasan konsumen. Dan dapat mengkaji lebih banyak sumber dan referensi yang berkaitan tentang kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, agar hasil penelitiannya lebih baik dan lebih lengkap. Selain itu dapat memperbanyak teori-teori yang berkaitan dengan variabel yang digunakan pada penelitian selanjutnya.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Afnina, A., & Hastuti, Y. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis.
- Butarbutar, M., Efendi, E., Simatupang, S., Butarbutar, N., & Sinurat, D. N. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pininta Coffee Pematangsiantar. *Maker: Jurnal Manajemen*, 7(2), 200-207.
- Desafitri, L., Irfal, I., & Justin, B. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Kedai Kopi Uptown Brew, Greenlake City, Tangerang*. Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis.
- Mariansyah, A., & Syarif, A. (2020). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Kabalu*. Jurnal Ilmiah Bina Manajemen.
- Musfirah, Ria, Nurnaningsih Syarif, and Muh Harisa (2023). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Tuku di Pasar Santa*. Jurnal Bisnis Digital dan Enterpreneur (BISENTER).
- Nanincova, N. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe and Bistro*. Agora, 7(2).
- Nurachman, M. H. (2021). *Pencapaian Keunggulan Bersaing Melalui Inovasi Produk*,

- Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan pada Kedai Kopi di Kota Bandung.* Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen, 4(1), 165-177.
- Oktrichaendy, F. O., Pradhanawati, A., & Waloejo, H. D. (2022). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian pada Lost In Coffee Semarang.* Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis.
- Pradipta, I. G. M., & Yulianthini, N. N. (2022). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Kedai Yang Coffee Singaraja.* Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis, 4(1), 43-50.
- Purwianti, L., Angeline, A., Stefanie, S., Novilia, V., & Tan, W. (2022). *Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Rubeka Coffee Shop.* Yume: Journal of Management, 5(2), 100-111.
- Suatmodjo, F. A. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Cafe Zybrick Coffee & Cantina.* Agora, 5(2).
- Wirawan, A. A., & Razak, N. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Lamuna Coffee di Kabupaten Bone.*
- Yurindera, N. (2021). *Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan Barista dan Promosi di Media Sosial Terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Himpunan Kopi Indonesia.* Manajemen Bisnis.
- Sholihah, I. A. (2020). *Pengaruh suasana cafe dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen di merdeka cafe nganjuk.* Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN), 8(1).