

---

# Peningkatan Kepuasan Melalui Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk

Dinda Sasal Dilah <sup>(1)</sup>  
Ida Ayu Sasmita Dewi <sup>(2)</sup>  
Gede Agus Dian Maha Yoga <sup>(3)</sup>

<sup>(1)(2)(3)</sup>Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Pariwisata, Universitas Hindu Indonesia,  
Jl. Sangalangit, Penatih, Kec. Denpasar Timur, Kota Denpasar, Bali 80238

e-mail : [dindasalsadilla@gmail.com](mailto:dindasalsadilla@gmail.com)

## ABSTRACT

*The importance of customer satisfaction is an important factor in maintaining business continuity. Satisfied customers will provide many benefits for the company. This research was conducted to determine the effect of service quality and product quality on customer satisfaction at PDAM Tabanan Regency partially and simultaneously. The population in this study were service users of PDAM Tabanan Regency, totaling 59,572 active users until 2020 with a total sample of 100 respondents, using the accidental sampling method. The data analysis technique used in this study was multiple linear regression analysis. The results found from this study are a positive and significant influence shown by the quality of service and product quality on customer satisfaction at PDAM Tabanan Regency either partially or simultaneously. Suggestions in this study are to increase customer satisfaction by improving service quality and product quality..*

**Keywords:** *Service Quality; Product quality; Customer satisfaction*

## ABSTRAK

Pentingnya kepuasan pelanggan menjadi faktor penting dalam menjaga keberlangsungan usaha. Konsumen yang puas akan memberikan banyak keuntungan bagi perusahaan. penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Kabupaten Tabanan secara parsial dan simultan. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa PDAM Kabupaten Tabanan yang berjumlah 59.572 pengguna aktif sampai tahun 2020 dengan total sampel sebanyak 100 orang responden, dengan menggunakan metode *accidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini analisis regresi linier berganda. Hasil yang ditemukan dari penelitian ini adalah adanya pengaruh positif dan signifikan yang ditunjukkan oleh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Kabupaten Tabanan baik secara parsial maupun simultan. Saran dalam penelitian ini yaitu meningkatkan kepuasan pelanggan dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk.

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

## Pendahuluan

Pelanggan merupakan aspek yang paling vital bagi setiap perusahaan agar dapat terus berkembang (Noviyanti, 2018). Perusahaan yang tidak mampu mendapatkan pelanggan akan mengalami kebangkrutan karena aktivitas perusahaan yang terhambat. Hal ini terjadi karena tidak ada yang mengkonsumsi produk yang di produksi oleh perusahaan bersangkutan (Hanny & Azis, 2018). Sangat penting bagi setiap perusahaan agar mampu memperoleh

---

pelanggan sebanyak-banyaknya karena akan semakin membantu dalam mengembangkan usahanya (Lesmana & Ratnasari, 2017). Setelah memperoleh pelanggan, perusahaan harus mampu memuaskan harapan yang dimiliki pelanggan agar produknya tetap dikonsumsi (Maulidah *et al.*, 2019).

Pentingnya kepuasan pelanggan bagi perusahaan mengharuskan setiap produk dan pelayanan yang disediakan kepada para pelanggan harus yang terbaik (Sukarsih & Suputra, 2021). Kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai pemenuhan harapan konsumen atas kinerja produk yang dikonsumsinya (Wijaya, 2017). Kepuasan pelanggan akan membawa banyak keuntungan bagi perusahaan seperti meningkatkan daya saing, keuntungan, loyalitas, dan lain sebagainya (Dewi & Wulandari, 2021). Perusahaan yang tidak mampu membuat pelanggannya puas akan ditinggalkan dan tidak mampu bersaing di tengah persaingan yang semakin ketat (Juliani & Kawiana, 2022). Perusahaan harus selalu berupaya yang terbaik untuk memastikan setiap pelanggan dapat menjadi puas dan selalu menggunakan produk-produk perusahaan (Mariansyah & Syarif, 2020).

Kualitas pelayanan yang baik mendukung terciptanya kepuasan yang dirasakan pelanggan. Hal ini dikarenakan oleh konsumen yang diberikan pelayanan yang baik akan lebih senang sehingga akan menjadi puas (Zulkarnain *et al.*, 2020). Kualitas pelayanan diartikan sebagai keunggulan tertentu yang dimiliki perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggannya (Asti & Ayuningtyas, 2020). Perusahaan harus selalu mengoptimalkan pelayanan yang diberikannya kepada para pelanggan agar tidak timbul rasa kecewa yang dapat merugikan perusahaan (Putra & Wimba, 2021). Tingginya tingkat pelayanan yang diberikan perusahaan pada konsumen juga menunjukkan kesiapan perusahaan dalam menjaga pelanggannya agar tetap menjadi pengguna produknya (Diza *et al.*, 2016).

Produk yang baik dan berkualitas akan diterima oleh pelanggan dengan baik untuk memenuhi kebutuhannya (Andalusi, 2018). Kualitas produk yaitu kemampuan suatu produk dalam memenuhi harapan pelanggan (Santoso, 2019). Produk-produk perusahaan harus dipastikan dapat menjadi bahan pemenuhan kebutuhan yang merupakan alasan bagi setiap orang untuk mengkonsumsi suatu produk (Windarti & Ibrahim, 2017). Kepuasan pelanggan akan dapat diciptakan dan ditingkatkan dengan memberikan produk yang baik kepada para pelanggan (Tombeng *et al.*, 2019). Pelanggan akan lebih puas dengan produk yang berkualitas sehingga setiap perusahaan diharuskan dapat menawarkan produk dengan kualitas terbaik (Umami *et al.*, 2019). Perusahaan yang menyediakan produk yang berkualitas tidak akan mudah dicuri pelanggannya oleh para pesaing karena telah dapat memberikan kepuasan kepada pelanggannya (Sunarsih & Nurtjahjan, 2018).

---

PDAM Kabupaten Tabanan ini merupakan unit penyedia jasa air bersih yang berada di bawah dan tanggung jawab Kementrian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. Berdasarkan hasil wawancara dan data yang ada, dikatehau bahwa keluhan yang diterima oleh PDAM Kabupaten Tabanan masih tergolong tinggi. Selama lima tahun terakhir terdapat total 15.062 keluhan dari masyarakat dengan rata-rata setiap tahunnya terdapat 3.013 keluhan serta akumulasi 149 keluhan yang masih belum ditangani. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan masih banyak masyarakat yang merasa belum puas atas produk ataupun pelayanan yang diberikan oleh PDAM kabupaten Tabanan. Berdasarkan hasil wawancara kepada beberapa pelanggan, diketahui bahwa pendistribusian air yang tidak merata karena pelanggan yang berada di dataran tinggi mengalami air mati saat musim kemarau, air masih kotor setelah perbaikan pada saluran yang bocor, kurang maksimalnya pelayanan *online* yang dilakukan untuk pengaduan permasalahan, serta keluhan yang tidak segera ditangani.

Kepuasan pelanggan sangat berperan penting dalam mensukseskan suatu usaha untuk mencapai tujuannya (Dewi & Wulandari, 2021). Pelanggan yang merasa puas akan memiliki kecenderungan untuk menggunakan kembali produk perusahaan sehingga akan membuat aktivitas usaha berjalan dengan lancar. Memberikan pelayanan yang optimal dan menawarkan produk-produk yang berkualitas akan mendukung perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan (Arianty, 2015). Penelitian diharapkan dapat mengetahui bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Kabupaten Tabanan.

Kualitas pelayanan yang baik akan membantu dalam membangun kepuasan yang dirasakan pelanggan. Peninkatan setiap aspek pelayanan yang diberikan perusahaan kepada para pelanggannya akan membantu dalam membentuk kepuasan yang lebih maksimal (Windarti & Ibrahim, 2017). Trianah *et al.*, (2017), Ibrahim & Thawil (2019), serta Zakaria & Suwitho (2017) menemukan dalam penelitiannya bahwa peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan pada pelanggan akan meningkatkan kepuasan secara positif dan signifikan. Hipotesis pertama yang diajukan yaitu:

H<sub>1</sub> : Diduga kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Kabupaten Tabanan.

Kualitas produk yang baik berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan karena produk akan menjadi hal yang ditawarkan perusahaan. Meningkatkan kualitas produk perusahaan akan mendorong pelanggan menjadi lebih puas dan kecenderungan untuk menggunakan kembali produk yang sama (Andalusi, 2018). Fiazisyah & Purwadiani (2018), Mahira *et al.*, (2021), serta Wisudaningsi *et al.*, (2019) menemukan dalam penelitiannya

bahwa peningkatan kualitas produk perusahaan akan meningkatkan kepuasan pelanggan secara positif dan signifikan. Hipotesis kedua yang diajukan yaitu:

H<sub>2</sub> : Diduga kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Kabupaten Tabanan.

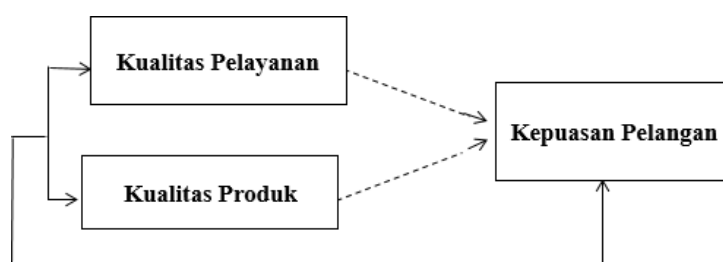
Kepuasan pelanggan menjadi kunci sukses setiap perusahaan untuk terus berkembang di tengah ketatnya persaingan. Kepuasan pelanggan menjamin perusahaan untuk terus memiliki pelanggan yang akan menggunakan produknya. Peningkatan kualitas pelayanan dan menyediakan produk dengan kualitas yang baik akan membantu dalam meningkatkan kepuasan yang dirasakan pelanggan (Mahira *et al.*, 2021). Noviyanti (2018), Maulidah *et al.*, (2019), serta Wisudaningsi *et al.*, (2019) menemukan dalam penelitiannya bahwa peningkatan kualitas produk perusahaan akan meningkatkan kepuasan pelanggan secara positif dan signifikan. Hipotesis ketiga yang diajukan yaitu:

H<sub>3</sub> : Diduga kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Kabupaten Tabanan.

### Metode Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian asosiatif yaitu penelitian untuk menguji pengaruh sebab akibat yang mana dalam hal ini yang diuji adalah pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. Lokasi dilakukannya penelitian ini adalah PDAM Kabupaten Tabanan karena ditemukannya keluhan masyarakat pengguna aktif pelayanan. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa PDAM Kabupaten Tabanan yang berjumlah 59.572 pengguna aktif sampai tahun 2020 dengan total sampel sebanyak 100 orang responden, dengan menggunakan metode *accidental sampling* dimana responden akan dipilih secara kebetulan. Pengumpulan data akan dilakukan dengan wawancara serta penyebaran kuesioner. Kuesioner akan terdiri dari pernyataan terkait variabel penelitian yang memiliki lima pilihan jawaban untuk dijadikan ukuran oleh responden terkait dengan apa yang dirasakan secara sungguh-sungguh. Data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner akan dianalisis menggunakan metode analisis regresi linier berganda.

**Gambar 1. Kerangka Berpikir**



Sumber: Noviyanti (2018), Maulidah *et al.*, (2019), serta Wisudaningsi *et al.*, (2019)

## Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Berdasarkan Tabel 1, diketahui bahwa instrumen penelitian telah valid dan reliabel yang dapat dilihat melalui nilai koefisien korelasi yang lebih besar dari 0,30 dan nilai *Chronbach's Alpha* yang lebih besar dari 0,60.

**Tabel 1 Hasil Uji Istrumen Penelitian**

No.	Variabel Penelitian	Item Pernyataan	Validitas		Reliabilitas	
			Koefisien Korelasi	Keterangan	<i>Chronbach's Alpha</i>	Keterangan
1	Kepuasan Pelanggan (Y)	8 Item				
2	Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )	8 Item	> 0,30	Valid	> 0,60	Reliabel
3	Kualitas Produk (X <sub>2</sub> )	10 Item				

Sumber : data diolah (2021) 10 Item

Berdasarkan Tabel 2, diketahui bahwa konsumen cenderung berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 78 orang (78%) dan laki-laki sejumlah 22 orang (22%), konsumen cenderung dalam usia produktif dengan rentang usia tertinggi yaitu 17 - 30 Tahun sebanyak 33 orang (33%), responden cenderung berpendidikan tinggi karena responden terbanyak merupakan lulusan S1 sebanyak 26 orang (26%), dan responden cenderung pihak swasta karena responden terbanyak bekerja sebagai karyawan swasta sebanyak 26 orang (26%).

**Tabel 2 Distribusi Karakteristik Responden**

No.	Karakteristik	Klasifikasi	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	22	22
		Perempuan	78	78
		<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
2	Usia	17 - 30 Tahun	33	33
		31 - 40 Tahun	30	30
		41 - 50 Tahun	24	24
		≥ 50 Tahun	13	13
		<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
3	Pendidikan Terakhir	SD	12	12
		SMP	18	18
		SMA	22	22
		Diploma	22	22
		S1	26	26
		<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
4	Pekerjaan	Petani	18	18
		Pedagang	24	24
		Wiraswasta	20	20
		Karyawan Swasta	26	26
		<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : data diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 3, diketahui bahwa persepsi responden terkait dengan variabel kualitas pelayanan adalah baik dengan rata-rata total 3,60.

Berdasarkan Tabel 4, diketahui bahwa persepsi responden terkait dengan variabel kualitas produk adalah baik dengan rata-rata total 3,64.

Berdasarkan Tabel 5, diketahui bahwa persepsi responden terkait dengan variabel kepuasan pelanggan adalah baik dengan rata-rata total 3,74.

**Tabel 3 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan**

No.	Pernyataan	Jawaban Responden					Jumlah Skor	Rata-Rata Skor	Kategori Penilaian
		5	4	3	2	1			
1	Kantor PDAM kabupaten Tabanan memiliki lokasi kantor yang strategis	5	58	37	0	0	368	3,68	Baik
2	Kantor PDAM kabupaten Tabanan memiliki tata letak ruang pelayanan yang pas sehingga membuat pelanggan merasa nyaman	5	61	27	7	0	364	3,64	Baik
3	Kantor PDAM kabupaten Tabanan memiliki loket pelayanan yang cukup untuk membantu transaksi pembayaran pelanggan PDAM kabupaten Tabanan dalam	2	54	36	8	0	350	3,50	Baik
4	penerapan fitur pelayanan online dalam hal pembayar dapat dilakukan secara maksimal (bisa dilakukan melalui ATM).	2	52	41	5	0	351	3,51	Baik
5	PDAM kabupaten Tabanan bisa melayani pelayanan online setiap saat termasuk pada saat tanggal merah.	8	50	34	8	0	358	3,58	Baik
6	PDAM kabupaten Tabanan memiliki karyawan yang cepat tanggap dalam menangani keperluan pelanggan yang datang ke Kantor PDAM kabupaten Tabanan.	3	51	43	3	0	354	3,54	Baik
7	PDAM kabupaten Tabanan memiliki satpam yang akan menjaga keamanan motor dan helm saat diparkiran.	12	53	33	2	0	375	3,75	Baik
8	PDAM kabupaten Tabanan memiliki satpam yang bertugas memeriksa pelanggan yang akan masuk sesuai protokol kesehatan yang di anjurkan oleh pemerintah.	4	64	31	1	0	371	3,71	Baik
9	PDAM kabupaten Tabanan memiliki karyawan yang ramah dan sabar saat membantu pelanggan mengurus kepentingan mereka.	5	49	40	6	0	353	3,53	Baik
10	PDAM kabupaten Tabanan memiliki karyawan yang siap membantu jika ada kesulitan saat akan melakukan transaksi.	8	47	40	5	0	358	3,58	Baik
<b>Jumlah Skor Total</b>							3602	36,02	Baik
<b>Rata-Rata Total</b>							360,20	3,60	Baik

Sumber : data diolah (2021)

**Tabel 4 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Produk**

No.	Pernyataan	Jawaban Responden					Jumlah Skor	Rata-Rata Skor	Kategori Penilaian
		5	4	3	2	1			
1	Layanan yang diberikan PDAM kabupaten Tabanan selalu ada peningkatan. Kuantitas air yang mengalir sudah	15	54	28	3	0	381	3,81	Baik
2	mencukupi kebutuhan pelanggan PDAM Kabupaten Tabanan. Kualitas air yang diterima pelanggan	13	48	36	3	0	371	3,71	Baik
3	PDAM Kabupaten Tabanan sudah cukup baik. Tarif yang ditetapkan PDAM kabupaten	6	52	37	5	0	359	3,59	Baik
4	Tabanan sudah sesuai dengan layanan yang diberikannya. Air PDAM Kabupaten Tabanan yang mengalir ke rumah pelanggan selalu jernih.	9	42	47	2	0	358	3,58	Baik
5	Air PDAM Kabupaten Tabanan yang mengalir ke rumah pelanggan selalu jernih.	6	55	34	5	0	362	3,62	Baik
6	Air PDAM kabupaten Tabanan tidak berbau kaporit yang menyengat. Kualitas produk PDAM kabupaten	13	44	41	2	0	368	3,68	Baik
7	Tabanan sesuai dengan yang di pandangan konsumen. Pelanggan merasa tidak ada keluhan	4	53	40	3	0	358	3,58	Baik
8	dengan kualitas produk dari PDAM kabupaten Tabanan.	2	55	37	6	0	353	3,53	Baik
<b>Jumlah Skor Total</b>						2910	29,10	Baik	
<b>Rata-Rata Total</b>						363,75	3,64		

Sumber : data diolah (2021)

**Tabel 5 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan**

No.	Pernyataan	Jawaban Responden					Jumlah Skor	Rata-Rata Skor	Kategori Penilaian
		5	4	3	2	1			
1	Kualitas air PDAM Kabupaten Tabanan sudah sesuai dengan harapan pelanggan. kuantitas air PDAM Kabupaten Tabanan	13	47	38	2	0	371	3,71	Baik
2	mencukupi kebutuhab pelanggannya Karyawan PDAM kabupaten Tabanan cepat	5	66	29	0	0	376	3,76	Baik
3	dalam memproses transaksi pelanggan. Pelayanan dari karyawan PDAM Kabupaten	10	48	42	0	0	368	3,68	Baik
4	Tabanan sesuai dengan harapan pelanggannya. Fasilitas pendukung untuk pelayanan	15	51	32	2	0	379	3,79	Baik
5	pelanggan di kantor PDAM Kabupaten Tabanan sudah lengkap.(AC, TV, colokan listrik)	13	55	30	2	0	379	3,79	Baik
6	Tempat parkir PDAM kabupaten Tabanan Luas dan keamanan kendaraan yang terparkir	5	62	32	1	0	371	3,71	Baik
7	di awasi oleh satpam yang bertugas. Seluruh kebutuhan pelayanan pelanggan	12	56	29	3	0	377	3,77	Baik
8	PDAM kabupaten Tabanan sudah memenuhi harapan pelanggan. Kualitas produk, kualitas pelayanan dan	8	61	28	3	0	374	3,74	Baik
<b>Jumlah Skor Total</b>						2995	29,95	Baik	
<b>Rata-Rata Total</b>						374,38	3,74		

Sumber : data diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 6, diketahui bahwa dengan melihat nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* > 0,05 berarti bahwa data telah terdistribusi secara normal. Melihat nilai *Tolerance* > 0,10 dan nilai *VIF* < 10 berarti bahwa tidak adanya gejala multikolinieritas. Melihat nilai *sig.* > 0,05 berarti bahwa tidak adanya gejala heteroskedastisitas.

**Tabel 6 Hasil Uji Asumsi Klasik**

No.	Variabel	Normalitas	Multikolinieritas		Heteroskedastisitas
		Asymp. Sig. (2-tailed)	Tolerance	VIF	Sig.
1	Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )	0,200	0,238	4,200	0,316
2	Kualitas Produk (X <sub>2</sub> )				0,548

Sumber : data diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 7, diketahui bahwa nilai *R square* yang bernilai 0,31 berarti bahwa 83,1% variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh dua variabel bebas dalam model penelitian ini, sedangkan 0,269 (26,9%) sisanya tidak dapat dijelaskan oleh model.

**Tabel 7 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.911 <sup>a</sup>	.831	.827	1.663

Sumber : data diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 8, diketahui bahwa hasil regresi membentuk persamaan regresi  $Y = 5,585 + 0,294X_1 + 0,474X_2$  yang memiliki interpretasi sebagai berikut:

Nilai koefisien regresi sebesar 0,294, nilai t-hitung (4,518) > t-tabel (1,661), serta signifikansi  $0,000 < 0,05$  memiliki arti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Kabupaten Tabanan. Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan juga akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Arianty (2015), Zakaria & Suwitho (2017), serta Hanny & Azis (2018) juga menemukan hasil yang sama yaitu kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan.

Nilai koefisien regresi sebesar 0,474, nilai t-hitung (6,474) > t-tabel (1,661), serta signifikansi  $0,000 < 0,05$  memiliki arti bahwa kualitas produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Kabupaten Tabanan. Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas produk juga akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Diza *et al.*, (2016), Lesmana & Ratnasari (2017), serta Khairusy & Febrianti (2020) juga menemukan hasil yang sama yaitu kualitas produk memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan.



**Tabel 4 Hasil Uji-T**

Model	Coefficients <sup>a</sup>		t	Sig.
	Unstandardized Coefficients B	Std. Error		
(Constant)	5.585	1.157	4.825	0.000
1 Kualitas Pelayanan	0.294	0.065	0.387	4.518
Kualitas Produk	0.474	0.073	0.554	6.474

Sumber : data diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 9, diketahui bahwa nilai hasil uji F menunjukkan nilai  $F_{hitung}$  (238,108) >  $F_{tabel}$  (3,09) dengan signifikansi  $0,000 > 0,05$  yang memiliki arti bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Kabupaten Tabanan. Hasil ini membuktikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan kualitas produk juga akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Trianah *et al.*, (2017), Noviyanti (2018), Andalusi (2018), serta Sunarsih & Nurtjahjan (2018) juga menemukan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan.

**Tabel 5 Hasil Uji-F**

Model	ANOVA <sup>a</sup>				
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1.316.578	2	658.289	238.108	.000 <sup>b</sup>
1 Residual	268.172	97	2.765		
Total	1.584.750	99			

Sumber : data diolah (2021)

## Simpulan

Hasil penelitian menunjukan bahwa (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (2) kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (3) kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Saran dalam penelitian ini adalah (1) melakukan penambahan loket pembayaran elektronik, (2) evaluasi dari keluhan pelanggan, (3) *briefing* setiap pagi untuk mengevaluasi kegiatan sebelumnya, dan (4) melakukan analisis terkait faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan selain kualitas pelayanan dan kualitas produk.

## Daftar Pustaka

- Andalusi, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Instrumen Penunjang Laboratorium (Studi Kasus Pada PT. Laborindo Sarana Jakarta). *Jurnal Madani: Ilmu Pengetahuan, Teknologi, Dan Humaniora*, 1(2), 305–322.
- Arianty, N. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Handphone Samsung. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 16(2), 68–81.
- Asti, E. G., & Ayuningtyas, E. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Effect Of Service Quality, Product Quality

- And Price On Consumer Satisfaction). *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 01(01), 1–14.
- Dewi, N. K. A. S., & Wulandari, N. L. A. A. (2021). Pengaruh Kualitas Produk , Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hidden Garden Agro Cafe Baturiti Tabanan Bali. *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 1(2), 717–728.
- Diza, F., Moniharapon, S., & Ogi, I. W. J. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada PT. Fifgroup Cabang Manado). *Jurnal EMBA*, 4(1), 109–119.
- Fiazisyah, A., & Purwadiani, N. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Cepat Saji Kfc Basuki Rahmat Surabaya. *E-Journal BOGA*, 7(2), 178–187.
- Hanny, R., & Azis, A. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Matahari Department Store Cileungsi. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 2(1), 93–110.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175–182.
- Juliani, N. P., & Kawiana, I. G. P. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Widya Amrita, Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 2(1), 129–138.
- Khairusy, M. A., & Febrianti, R. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Kfc Store Merdeka Bandung). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis FEB UNBAJA*, 1(1), 1–12.
- Lesmana, R., & Ratnasari. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Radekatama Piranti Nusa. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 2(2), 115–129.
- Mahira, Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome. *Prosiding Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 2(1), 1267–1283.
- Mariansyah, A., & Syarif, A. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Kabalu. *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen*, 3(2), 134–146.
- Maulidah, I., Widodo, J., & Zulianto, M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember. *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 13(1), 26.
- Noviyanti, I. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cv Usaha Mandiri Jakarta Selatan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma*, 1(2), 21–32.
- Putra, I. M. B. P., & Wimba, I. G. A. (2021). Pengaruh Store Atmosphere, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pizza Hut Cabang Gatot Subroto Denpasar. *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 1(2), 744–756.
- Santoso, J. B. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 16(01), 127–146.
- Sukarsih, K. O. N., & Suputra, G. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Di Restoran Habitat Ubud. *Widya Amrita, Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 1(3), 861–872.
- Sunarsih, D. A. P., & Nurtjahjan, F. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas

- 
- Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Toko Sepatu Invisible Malang. *Jurnal Aplikasi Bisnis (JAB)*, 4(2), 521–524.
- Tombeng, B., Roring, F., & Rumokoy, F. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Raja Oci Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(1), 891–900.
- Triannah, L., Pranitasari, D., & Marichs, S. Z. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan D’besto Mangun Jaya 2 Tambun Selatan). *Jurnal STEI Ekonomi*, 26(01), 105–122.
- Umami, R., Rizal, A., & Sumartik, S. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Warsu Coffe Cafe. *Equilibrium: Jurnal Ekonomi-Manajemen-Akuntansi*, 15(2), 250.
- Wijaya, Cynthia V. (2017). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy. *AGORA*, 5(1), 1–8.
- Windarti, T., & Ibrahim, M. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donat Madu. *Jom Fisip*, 4(2), 1–10.
- Wisudaningsi, B. A., Arofah, I., & Belang, K. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode Analisis Regresi Linear Berganda. *Statmat : Jurnal Statistika Dan Matematika*, 1(1), 103–116.
- Zakaria, D. G., & Suwitho. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 6(4), 1–18.
- Zulkarnain, R., Taufik, H., & Ramdansyah, A. D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening ((Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mu’amalah Cilegon). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 87–110.