

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
(STUDI PADA KONSUMEN BAKOEL ESKRIM CABANG TEMBALANG)**

**Muhammad Iqbal & Agus Hermani  
Departemen Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro  
Email: Iqbal.adbis15@gmail.com**

***Abstract***

*At present the development of business in the culinary field is growing rapidly, so is the ice cream shop business. One of them is Bakoel Eskrim, although it already has many customers, Bakoel Eskrim's income tends to decrease every year. The purpose of this study is to determine the influence of service quality and product quality to the customer satisfaction in Bakoel Eskrim of Tembalang Branch. The sample size amounted to 97 respondents, where respondents were customers who was shopping at Bakoel Eskrim, at least 15 years old, and domiciled in the city of Semarang both permanent and temporary. This study consists of 3 variables, 16 indicators and 3 hypothesis. Data analysis technique employed SPSS 26.0 for Windows, to test the validity, reliability test, correlation coefficient test, coefficient of determination test, simple linear regression, multiple linear regression analysis and significance test (t test and F test). The results showed that partially the service quality positively influenced and significant to the customers satisfaction, which showed by equation  $Y = 6,131 + 0,653X_1$ . And product quality also positively influenced and significant to the customers' satisfaction, which showed by equation  $Y = 8,346 + 1,175X_2$ . Service quality and product quality also can be seen that simultaneously positive influenced and significant to the customers' satisfaction, which showed by equation  $Y = 3,973 + 0,314X_1 + 0,896X_2$ . Based on these results it is recommended that Bakoel Ice Cream can maintain the quality of service and the quality of products that have received good ratings from consumers and improve ratings that still do not meet customer expectations such as the hygiene of the eating place and the provision of facilities that supporting convenience of the costumers.*

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

***Abstrak***

Saat ini perkembangan bisnis dibidang kuliner semakin pesat, begitu pula pada bisnis kedai eskrim. Salah satunya adalah Bakoel Eskrim, meski sudah memiliki banyak pelanggan, pendapatan Bakoel Eskrim setiap tahunnya justru cenderung menurun. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Bakoel Eskrim cabang Tembalang. Sampel berjumlah 97 orang responden dengan kriteria pernah melakukan pembelian pada Bakoel Es Krim, berusia minimal 15 tahun, dan berdomisili di Kota Semarang baik untuk sementara maupun permanen. Penelitian ini terdiri dari 3 variabel, 16 indikator, dan 3 hipotesis. Alat analisis yang digunakan adalah SPSS 26.0 for Windows dengan dilakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji koefisien korelasi, koefisien determinasi, analisis regresi sederhana dan berganda, dan uji signifikansi (uji t dan uji F). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan hasil  $Y = 6,131 + 0,653X_1$  dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan hasil  $Y = 8,346 + 1,175X_2$ . Serta kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan hasil  $Y = 3,973 + 0,314X_1 + 0,896X_2$ . Berdasarkan hasil tersebut maka disarankan supaya Bakoel Eskrim dapat mempertahankan kualitas pelayanan dan kualitas produk yang sudah mendapat penilaian baik dari konsumen dan memperbaiki penilaian yang masih belum memenuhi harapan konsumen seperti pada kebersihan penyediaan tempat makan dan penyediaan fasilitas pendukung kenyamanan konsumen.

***Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen***

## PENDAHULUAN

Di era globalisasi seperti saat ini, perkembangan dunia usaha semakin tidak dapat diprediksi, terlihat dari perkembangan inovasi dalam dunia usaha yang semakin hari semakin beragam termasuk salah satunya dalam bidang usaha kuliner. Saat ini bisnis di bidang kuliner menunjukkan perkembangan yang cukup pesat terutama di kota-kota besar seperti Kota Semarang. Hal ini bisa terlihat dari semakin menjamurnya bisnis kuliner dengan konsep kedai atau kafe yang tersebar diberbagai daerah di kota Semarang. Salah satu usaha yang cukup menjanjikan yang perkembangannya cukup pesat yaitu usaha kedai Eskrim, terlebih di kota Semarang yang merupakan kota yang memiliki suhu relatif panas, menjadikan usaha dibidang ini cukup diminati konsumen.

Adapun salah satunya adalah Bakeol Eskrim, meski sudah memiliki banyak pelanggan yang datang berkunjung ke Bakeol Eskrim, hal ini tidak membuat Bakeol Eskrim memiliki pendapatan relatif stabil atau meningkat setiap tahunnya, justru cenderung menurun. Berdasarkan hasil pra survey yang dilakukan ditemukan bahwa salah satu penyebab menurunnya omzet Bakeol Eskrim karena rendahnya tingkat kepuasan konsumen. Disisi lain banyaknya pesaing yang menawarkan produk sejenis membuat konsumen memiliki banyak pilihan saat ingin menikmati eskrim. Sehingga apabila Bakeol Eskrim tidak segera mengatasi permasalahan tersebut maka akan berdampak pada keberlangsungan usaha Bakeol Eskrim untuk masa mendatang.

Menurut Bitner, M. J. dan Zeithaml, (2003) faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen diantaranya yaitu kualitas pelayanan atau jasa, kualitas produk, harga, situasi, dan kepribadian. Sementara itu pada Bakeol Eskrim, faktor yang menjadi penyebab rendahnya tingkat kepuasan konsumen yaitu kualitas pelayanan dan kualitas produk. Hal ini dapat disimpulkan setelah melakukan pra survei penelian terhadap 30 orang responden.

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan oleh penulis diatas, maka penelitian ini diberi judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Konsumen Bakeol Eskrim Cabang Tembalang)”**.

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu : (1) Bagaimana kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh Bakeol Eskrim cabang Tembalang? (2) Bagaimana kualitas produk yang ditawarkan oleh Bakeol Eskrim cabang Tembalang? (3) Bagaimana tingkat kepuasan konsumen pada Bakeol Eskrim cabang Tembalang? (4) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Bakeol Eskrim cabang Tembalang? (5) Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Bakeol Eskrim cabang Tembalang? (6) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Bakeol Eskrim cabang Tembalang?

Tujuan penelitian ini yaitu : (1) Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bakeol Eskrim cabang Tembalang kepada konsumennya. (2) Untuk mengetahui kualitas produk yang ditawarkan oleh Bakeol Eskrim cabang Tembalang kepada konsumennya. (3) Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen Bakeol Eskrim cabang Tembalang. (4) Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Bakeol Eskrim cabang Tembalang. (5) Untuk menganalisis kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Bakeol Eskrim cabang Tembalang. (6) Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Bakeol Eskrim cabang Tembalang.

## KERANGKA TEORI

Kotler (2012), mendefinisikan kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain, pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan antara lain: (1) *Reliability* (keandalan): penyediaan variasi menu makanan dan minuman, penyediaan ruang makan dan minum; (2) *Responsive* (daya tanggap): kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan; (3)

*Assurance* (jaminan): kecermatan karyawan dalam memberikan pelayanan, keramahan dan kesopanan karyawan; (4) *Emphaty* (perhatian): ketersediaan fasilitas pendukung kenyamanan konsumen; (5) *Tangible* (bukti fisik): penampilan karyawan dalam memberikan pelayanan.

Kotler dan Keller (2016) mendefinisikan kualitas produk adalah kemampuan suatu barang untuk memberikan hasil atau kinerja yang sesuai bahkan melebihi dari apa yang diinginkan pelanggan. Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan antara lain: (1) *Conformance*: porsi makanan dan minuman yang disajikan sesuai menu; (2) *Aesthetics*: tampilan makanan yang disajikan; (3) *Performance*: Rasa makanan dan minuman.

Kotler dan Keller (2007) mendefinisikan kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen antara lain: (1) Kepuasan konsumen dengan pelayanan; (2) Kepuasan konsumen dengan makanan yang disajikan; (3) kepuasan konsumen dengan fasilitas yang disediakan; (4) Kesediaan konsumen untuk menjadikan Bakoel Eskrim sebagai pilihan utama; (5) Kesediaan konsumen untuk melakukan pembelian ulang; (6) Kesediaan konsumen untuk merekomendasikan produk yang dijual oleh Bakoel Eskrim kepada orang lain.

## **METODE PENELITIAN**

Tipe penelitian yang digunakan adalah *explanatory research* menurut Sugiyono (2010), penelitian eksplanasi adalah penelitian yang digunakan untuk menjelaskan kedudukan-kedudukan dari variabel-variabel yang di teliti serta bermaksud menjelaskan pengaruh antara variabel satu dengan variabel lainnya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dikarenakan besarnya populasi yang tidak diketahui secara pasti. Jenis *non probability sampling* yang digunakan adalah *sampling insidental* dimana siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dipandang cocok untuk dijadikan sebagai sumber data, maka peneliti dapat menjadikannya sebagai sampel (Sugiyono, 2014). Selanjutnya peneliti juga *menggunakan purposive sampling*, dimana sampel yang dipilih berdasarkan pertimbangan tertentu yang menjadi dasar untuk anggota populasi menjadi anggota sampel yaitu konsumen Bakoel Eskrim yang pernah melakukan pembelian produk apapun yang ditawarkan oleh Bakoel Eskrim, dengan usia minimal 15 tahun dan berada di Kota Semarang baik untuk sementara maupun permanen.

## **PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan Bakoel Eskrim yang diukur dengan menggunakan 7 indikator yaitu sikap karyawan dalam melayani konsumen, penampilan karyawan dalam melayani, kecepatan karyawan dalam melayani, kecermatan karyawan dalam melayani, variasi menu makanan yang ditawarkan, kebersihan penyediaan ruang makan, dan ketersediaan fasilitas pendukung kenyamanan menunjukkan hasil penilaian yang baik. Namun masih terdapat satu indikator yang memiliki penilaian yang masih kurang memuaskan yaitu penyediaan tempat makan. Meskipun mendapat penilaian rata-rata cukup baik akan tetapi masih terdapat keluhan seperti sering kali konsumen menemukan meja telat dibersihkan.

Berdasarkan hasil penelitian kualitas produk Bakoel Eskrim yang diukur dengan menggunakan 3 indikator yaitu, rasa makanan yang disajikan, Tampilan makanan yang disajikan, dan kesesuaian porsi makanan yang disajikan dengan yang di menu Bakoel Eskrim., menunjukkan hasil penilaian yang baik. Sehingga dapat dikatakan bahwa produk yang ditawarkan Bakoel Eskrim sudah mampu memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan konsumennya.

Selanjutnya berdasarkan hasil penelitian kepuasan konsumen Bakoel Eskrim di ukur dengan menggunakan 6 indikator yaitu, kepuasan konsumen dengan pelayanan yang diterima, kepuasan

konsumen dengan makanan yang di terima, kepuasan konsumen dengan fasilitas yang ditawarkan Bakoel Eskrim, kesediaan menjadikan Bakoel Eskrim sebagai pilihan utama, kesediaan melakukan pembelian ulang, kesediaan merekomendasikan Bakoel Eskrim menunjukkan hasil penilaian yang tinggi. Sehingga dapat dikatakan bahwa rata-rata pengunjung sudah puas dengan dengan pelayanan dan produk yang ditawarkan oleh Bakoel Eskrim. Namun masih terdapat penilaian yang kurang memuaskan pada pada indikator kepuasan konsumen dengan fasilitas yang ditawarkan Bakoel Eskrim, seperti adanya fasilitas yang kurang memadai.

## HASIL PENELITIAN

Uji Hipotesis	Hasil				Keterangan
	t Hitung	Korelasi	Determinasi	Analisis Regresi Linier	Hipotesis
Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen	7,142	0,591	34,9%	0,653	Ha diterima
Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen	9,403	0,694	48,2%	1,175	Ha diterima
Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen	F Hitung (54,181)	0,732	53,5%	kualitas pelayanan (0,314) kualitas produk (0,896)	Ha diterima

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Selanjutnya untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ) dapat diketahui melalui pengujian korelasi dan regresi. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menghasilkan koefisien korelasi yang positif sebesar 0,653 yang artinya memiliki hubungan yang kuat dan koefisien regresi positif dengan menghasilkan t hitung sebesar 7,142 > t tabel 1,661. Koefisien regresi yang positif juga menunjukkan bahwa semakin baik persepsi konsumen terkait kualitas pelayanan Bakoel Eskrim, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen Bakoel Eskrim. Sebaliknya, semakin buruk persepsi konsumen terkait kualitas pelayanan Bakoel Eskrim, maka akan semakin rendah pula tingkat kepuasan konsumen Bakoel Eskrim. Nilai koefisien determinasi digunakan untuk melihat besarnya sumbangan pengaruh yang diberikan oleh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan konsumen Bakoel Eskrim nilainya sebesar 0,349 atau 34,9% dimana angka tersebut memiliki arti bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi pengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 34,9% sedangkan 65,1% (100% - 34,9%) lainnya dipengaruhi oleh faktor lain selain kualitas pelayanan.

Dengan demikian hipotesis pertama ( $H_1$ ) yang telah ditetapkan yaitu, “Diduga terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ) pada Bakoel Eskrim cabang Tembalang”, dinyatakan terbukti dan diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Bakoel Eskrim memberikan sumbangan pengaruh kepada kepuasan konsumen, hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Tjiptono (2004) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Hal ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sunarti, (2017) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap

kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan yang baik akan membuat konsumen merasa nyaman dan memberikan kesan positif sehingga dapat membuat konsumen, bersedia merekomendasikan bakoel Eskrim kepada orang lain, dan juga bersedia melakukan pembelian ulang. Namun ketika terjadi perubahan pada kualitas pelayanan maka akan berdampak pula pada perubahan kepuasan konsumen.

Selanjutnya untuk mengetahui pengaruh antara kualitas produk ( $X_2$ ) terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ) pada Bakoel Eskrim dapat diketahui melalui pengujian korelasi dan regresi. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menghasilkan koefisien korelasi yang positif sebesar 1,175 yang artinya memiliki hubungan yang kuat dan koefisien regresi yang positif dengan  $t$  hitung sebesar 9,403 >  $t$  tabel 1,661. Koefisien regresi yang positif juga menunjukkan bahwa semakin baik persepsi konsumen terkait kualitas produk Bakoel Eskrim, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen Bakoel Eskrim. Sebaliknya, semakin buruk persepsi konsumen terkait kualitas produk Bakoel Eskrim, maka akan semakin rendah pula tingkat kepuasan konsumen Bakoel Eskrim. Nilai koefisien determinasi digunakan untuk melihat besarnya sumbangan pengaruh yang diberikan oleh variabel kualitas produk terhadap variabel kepuasan konsumen Bakoel Eskrim nilainya sebesar 0,482 atau 48,2% dimana angka tersebut memiliki arti bahwa kualitas produk memberikan kontribusi pengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 48,2% sedangkan 51,8% (100% - 48,2%) lainnya dipengaruhi oleh faktor lain selain kualitas produk.

Berdasarkan hipotesis kedua ( $H_2$ ) yang telah ditetapkan yaitu, “Diduga terdapat pengaruh positif antara kualitas produk ( $X_2$ ) terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ) pada Bakoel Eskrim cabang Tembalang”, dinyatakan terbukti dan diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas produk Bakoel Eskrim memberikan sumbangan pengaruh kepada kepuasan konsumen, hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Abdullah dan Tantri (2012) ada hubungan erat antara kualitas barang dan jasa dengan kepuasan pelanggan serta profitabilitas. Hal ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan Aulia dan Hidayat yang menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (2014). Jadi semakin baik kualitas suatu produk maka akan semakin besar peluang tercapainya kepuasan konsumen, dengan tercapainya kepuasan konsumen maka konsumen akan bersedia merekomendasikan kepada orang lain, dan juga bersedia melakukan pembelian ulang. Namun jika yang terjadi sebaliknya maka akan berdampak pada tidak adanya pembelian ulang konsumen yang tentunya akan berdampak pada menurunnya tingkat pendapatan usaha.

Untuk melihat pengaruh antara kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan kualitas produk ( $X_2$ ) terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ) Bakoel Eskrim dilakukan uji regresi linier berganda. Melalui uji regresi, kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan (bersama-sama) memiliki kontribusi pengaruh sebesar 0,732 atau 73,2%. Dalam penelitian ini juga ditunjukkan bahwa hasil yang diperoleh adalah signifikan antara kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen dengan melihat hasil uji regresi berganda, dimana  $F$  hitung (54,181) >  $F$  tabel (3,09).

Hasil koefisien beta pada uji regresi berganda menunjukkan kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dengan angka 0,284 dan kualitas produk ( $X_2$ ) pada angka 0,530, yang artinya pada penelitian ini pengaruh paling besar terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ) adalah variabel kualitas produk. Rasa makanan yang disajikan, tampilan makanan sajian, dan kesesuaian porsi makanan yang dipesan dengan yang dimenu Bakoel Eskrim merupakan hal yang lebih dipertimbangkan oleh konsumen dibandingkan kualitas pelayanannya.

Berdasarkan analisis tersebut, hipotesis ketiga ( $H_3$ ) yaitu, “Diduga terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan kualitas Produk ( $X_2$ ) terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ) pada Bakoel Eskrim cabang Tembalang”, dinyatakan terbukti dan diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi yang sangat kuat antara kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. Sehingga, dengan memberikan kualitas pelayanan dan kualitas produk yang baik, maka akan dampak pada semakin tingginya kepuasan konsumen Bakoel Eskrim, dengan semakin tingginya kepuasan konsumen maka akan berdampak pada meningkatnya keuntungan yang diperoleh Bakoel Eskrim.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan dibahas sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bakoel Eskrim berdasarkan hasil penelitian adalah baik, hal tersebut ditunjukkan oleh sebagian besar yaitu 53% responden menyatakan kualitas pelayanan Bakoel Eskrim baik, hal tersebut bisa terjadi karena didukung adanya penilaian yang baik pada keramahan karyawan dalam melayani konsumen, kecermatan karyawan dalam melayani konsumen dan variasi menu yang disajikan di Bakoel Eskrim, dan juga terdapat 45% responden menyatakan cukup baik kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh Bakoel Eskrim, terutama berkaitan dengan 4 indikator berikut, penampilan karyawan Bakoel Eskrim dalam melayani konsumen, kecepatan karyawan Bakoel Eskrim dalam melayani konsumen, kebersihan penyediaan ruang makan, dan penyediaan fasilitas pendukung kenyamanan konsumen. Sedangkan untuk responden yang menyatakan kualitas pelayanan Bakoel Eskrim buruk tidak ada, sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan yang ditawarkan Bakoel Eskrim sudah mampu memenuhi harapan konsumen sebagai tempat makan yang memiliki pelayanan yang baik.
2. Kualitas produk Bakoel Eskrim berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mendapat penilaian baik, hal tersebut ditunjukkan oleh sebagian besar responden atau 57% menyatakan kualitas produk Bakoel Eskrim adalah baik, bahkan juga terdapat 29% responden menyatakan kualitas produk yang ditawarkan Bakoel Eskrim sangat baik. Adapun indikator yang mendapat penilaian baik tersebut diantaranya, rasa makanan yang disajikan enak, tampilan makanan yang disajikan menarik, dan porsi makanan yang disajikan sesuai dengan yang ditampilkan di menu Bakoel Eskrim. Sementara itu untuk responden yang menilai kualitas produk Bakoel Eskrim cukup baik hanya terdapat 14%. Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas produk yang ditawarkan Bakoel Eskrim sudah mampu memenuhi harapan dan keinginan konsumen dengan makanan yang disajikan, seperti memiliki rasa yang enak, tampilan makanan yang menarik dan porsi yang sesuai dengan yang ditampilkan di menu.
3. Tingkat kepuasan responden berdasarkan hasil penelitian adalah cukup tinggi. Karena terdapat 52% responden yang menyatakan bahwa mereka puas dengan pelayanan yang diterima, puas dengan makanan yang diterima, bersedianya menjadikan Bakoel Eskrim sebagai pilihan utama saat ingin mengonsumsi Eskrim, bersedia melakukan pembelian ulang di Bakoel Eskrim dan bersedia merekomendasi Bakoel Eskrim kepada orang lain. Sementara itu untuk yang menyatakan cukup terdapat 34% responden hal tersebut ditandai oleh beberapa responden memiliki persepsi bahwa mereka cukup puas dengan pelayanan yang diterima, cukup puas dengan makanan yang diterima, cukup puas dengan fasilitas yang disediakan, cukup bersedia menjadikan Bakoel Eskrim sebagai pilihan utama saat ingin mengonsumsi Eskrim, cukup bersedia melakukan pembelian ulang di Bakoel Eskrim dan cukup bersedia merekomendasi Bakoel Eskrim kepada orang lain.
4. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen berdasarkan hasil penelitian adalah positif dan signifikan. Yang artinya, semakin baik penilaian responden mengenai kualitas pelayanan yang diberikan Bakoel Eskrim, maka tingkat kepuasan konsumen terhadap Bakoel Eskrim akan semakin tinggi. Sebaliknya, semakin buruk penilaian responden mengenai kualitas pelayanan yang diberikan Bakoel Eskrim, maka tingkat kepuasan konsumen terhadap Bakoel Eskrim akan semakin rendah. Berdasarkan uji regresi linier sederhana yang telah dilakukan, didapat angka koefisien korelasi nilainya adalah 0,653 angka ini mengandung arti bahwa setiap penambahan 1% tingkat kualitas pelayanan ( $X_1$ ) maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 6,79%. Selain itu, kualitas layanan memberikan sumbangan pengaruh terhadap kepuasan konsumen, hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 34,9%. Meski tidak terlalu besar akan tetapi masih memiliki peran dalam memberi kepuasan bagi konsumen Bakoel Eskrim.
5. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen berdasarkan hasil penelitian adalah positif dan signifikan yang artinya, semakin baik penilaian responden terhadap kualitas produk Bakoel Eskrim maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen Bakoel Eskrim.

Begitupun sebaliknya, semakin buruk penilaian responden terhadap kualitas produk Bakoel Eskrim, maka akan semakin rendah tingkat kepuasan konsumen terhadap Bakoel Eskrim. Berdasarkan uji regresi linier sederhana yang telah dilakukan, didapat angka koefisien korelasi nilainya adalah 1,175 angka ini mengandung arti bahwa setiap penambahan 1% tingkat kualitas produk ( $X_2$ ) maka kepuasan konsumen (Y) akan meningkat sebesar 9,521%. Selain itu, kualitas produk memberikan sumbangan pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan konsumen, ditunjukkan melalui nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 48,2%. Sehingga bisa dikatakan kualitas produk memiliki peran yang cukup besar mempengaruhi kepuasan konsumen di Bakoel Eskrim.

6. Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa keduanya secara simultan (bersama-sama) memiliki pengaruh positif dan signifikan. Artinya adalah, semakin baik penilaian responden terhadap kualitas pelayanan dan kualitas produk yang diberikan oleh Bakoel Eskrim, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen. Sebaliknya, semakin buruk penilaian responden terhadap kualitas pelayanan dan kualitas produk yang diberikan oleh Bakoel Eskrim maka tingkat kepuasan konsumen akan menjadi semakin rendah. Kemudian, kualitas pelayanan dan kualitas produk secara bersama-sama memberikan sumbangan pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan konsumen, hal tersebut ditunjukkan melalui koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang memiliki nilai sebesar 53,5%. Hal ini berarti, kualitas pelayanan dan kualitas produk secara bersama-sama memiliki arah hubungan yang positif terhadap kepuasan konsumen dan menjadi penyebab tingginya kepuasan konsumen

## Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah jabarkan sebelumnya, dapat disusun beberapa saran yang dapat dilakukan oleh Bakoel Eskrim antara lain sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan konsumen. Oleh sebab itu, apabila perusahaan menginginkan tingkat kepuasan konsumen menjadi tinggi, maka Bakoel Eskrim harus mempertahankan atau meningkatkan kualitas pelayanan melalui beberapa indikator yang peneliti gunakan, adapun beberapa indikator yang perlu ditingkatkan adalah: kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan, Kecepatan dalam memberikan respon akan membuat konsumen merasa lebih diperhatikan. Respon yang cepat dan ramah akan memberikan pengalaman baik terhadap konsumen. Untuk itu perlu pembagian kerja yang baik antar karyawan dan penambahan karyawan agar dapat meningkatkan respon kepada konsumen. Kebersihan ruang makan, kebersihan sangat mempengaruhi kenyamanan konsumen di tempat makan dan dapat mempengaruhi kenikmatan konsumen dalam menikmati menu yang disajikan, untuk itu perlu ditingkatkan lagi kebersihan di Bakoel Eskrim. Ketersediaan fasilitas yang memadai, perlu ditambah lagi fasilitas seperti tempat parkir dan toilet yang memadai agar konsumen bisa nyaman saat berkunjung ke Bakoel Eskrim.
2. Karena hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh yang paling besar terhadap kepuasan konsumen. Oleh sebab itu, apabila Bakoel Eskrim ingin mempertahankan kepuasan konsumen melalui kualitas produk maka, beberapa indikator yang peneliti gunakan untuk mengukur kepuasan konsumen harus senantiasa diperhatikan, yaitu rasa masakan yang disajikan, diharapkan Bakoel Eskrim dapat mempertahankan citra rasa yang enak, tampilan makanan yang disajikan yang dapat berdampak secara langsung terhadap kepuasan konsumen, mereka bisa langsung menilai bagaimana kualitas produk tersebut berdasarkan tampilan menu yang telah disajikan maka diharapkan Bakoel Eskrim

memperhatikan tampilan makanan baik dari segi kebersihan wadah dan ketertarikan dari penyajian makanan, dan kesesuaian porsi makanan yang disajikan dengan yang dimenu.

3. Peneliti sangat menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki banyak kekurangan misalnya seperti pada saat pengisian data terdapat beberapa responden yang mengisi data secara asal-asalan. Sehingga hasil penelitian tidak sesuai dengan yang diharapkan. Dengan demikian semoga keterbatasan ataupun kekurangan ini nantinya dapat menjadi saran bagi peneliti selanjutnya untuk memperhatikan situasi dan kondisi saat pengambilan data, sehingga data yang diperoleh nantinya dapat menjawab permasalahan yang diteliti..

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdullah, Thamrin & Francis Tantri. 2012. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Rajawali Pers.
- Bitner, M. J. dan Zeithaml, V. A. (2003). *Service Marketing* (3rd ed.). New Delhi: Tata McGraw Hill.
- Kotler, P. dan Kevin L. K. 2007. *Manajemen Pemasaran* (Edisi 13). Jakarta: Indeks.
- Kotler, P. and Kevin. L. K. 2016. *Marketing Managemen* (15th ed.). New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Sugiyono.2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, F. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Aulia & Hidayat. (2014). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Amanda Brownies. *JURNAL ILMU DAN RISET MANAJEMEN*, Vol.6. No.5
- Sunarti, D. A. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 51. Retrieved from [administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id](http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id)