

# **ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGRAJIN TENUN IKAT BINTANG TIMUR DESA TEGAK KLUNGKUNG**

Oleh :  
Ni Putu Eka Susanti

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine the effect of product quality and service quality partially or simultaneously on customer satisfaction at Bintang Timur Teguh Klungkung Weaving Craftsmen. The number of samples is determined by the method of simple random sampling as many as 32 customers at the Bintang Timur Bonding Craftsman Tegak Klungkung. The analysis data used are instrument test, classic assumption test, multiple linear regression analysis, analysis of determination, significant test (F-test) and significant test (t-test). The results of this study indicate that product quality and service quality partially or simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction at Bintang Timur Tegak Klungkung Weaving Craftsmen.*

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

## **ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan secara parsial maupun secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada Pengrajin Tenun Ikat Bintang Timur Tegak Klungkung. Jumlah sampel ditentukan dengan metode metode *simple random sampling* sebanyak 32 orang nasabah pada Pengrajin Tenun Ikat Bintang Timur Tegak Klungkung. Data analisis yang digunakan adalah uji instrument, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, analisis determinasi, uji signifikan (F-test) dan uji signifikan (t-test). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Pengrajin Tenun Ikat Bintang Timur Tegak Klungkung

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

## I. PENDAHULUAN

Menurut Kotler (2014:150) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kepuasan pelanggan produk yang dipikirkan terhadap kepuasan pelanggan yang diharapkan. Hutasoit (2011:16) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap apa yang diberikan perusahaan kepada mereka, jika harapan pelanggan terhadap apa yang akan diberikan perusahaan rendah dan ternyata persepsinya terhadap apa yang telah diberikan perusahaan kepada mereka tinggi, pelanggan akan merasa mendapatkan kepuasan.

Menurut Tjiptono (2008:51) kualitas produk adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Purnama (2006:11) kualitas produk adalah kesesuaian antara kebutuhan dan keinginan atas produk ke dalam spesifikasi produk yang dihasilkan. Lupiyoadi (2006) faktor penentu kepuasan konsumen adalah persepsi konsumen terhadap kualitas suatu produk/jasa.

Menurut Tjiptono (2011:17) menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri dari atas serangkaian aktivitas tifa berujud yang biasanya terjadi pada interaksi antara konsumen dengan karyawan jasa, sumber daya fisik, barang atau system penyedia jasa yang disediakan sebagai solusi atas masalah konsumen. Menurut Tjiptono (2004:59) menyatakan bahwa kualitas pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen akan menyebabkan terjadinya kesesuaian antara harapan dan penerimaan konsumen sehingga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Kualitas produk dalam suatu perusahaan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap produk yang disediakan oleh perusahaan.

Kepuasan konsumen sangat dipengaruhi oleh penilaian konsumen terhadap produk menyebabkan keinginan konsumen semakin tinggi untuk melakukan pembelian, sehingga kualitas produk adalah faktor penting untuk mendorong kepuasan konsumen” (Hendry Ma’ruf, 2005 : 94).

Pengrajin Tenun Ikat Bintang Timur Desa Tegak Klungkung merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang perdagangan khususnya kain endek yang ada di wilayah Kabupaten Klungkung, dalam usahanya juga menginginkan laba agar tujuan perusahaan tercapai. Namun semua itu tentunya dapat terealisasi dengan adanya kualitas produk dan kualitas pelayanan yang baik yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya. Dari masalah yang dihadapi oleh Pengrajin Tenun Ikat Bintang Timur Desa Tegak Klungkung menyebabkan banyak pelanggan yang datang mengalami penurunan setiap bulannya atau kepuasan pelanggan menurun. Berdasarkan hasil survey ke pelanggan langsung hal ini disebabkan oleh kualitas produk yang disediakan masih kurang optimal dalam hal kualitas, kuantitas maupun desain. Selain itu penyebab lain adalah karena kurang optimalnya kualitas pelayanan karyawan kepada pelanggan dalam hal kurang tanggap atau responsive karyawan kepada pelanggan maupun kurangnya fasilitas yang ada dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan dalam bertransaksi.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Analisis Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengrajin Tenun Ikat Bintang Timur Desa Tegak Klungkung”.

Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengrajin Tenun Ikat Bintang Timur Desa Tegak Klungkung, untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk

dan Kualitas Pelayanan secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengrajin Tenun Ikat Bintang Timur Desa Tegak Klungkung.

## II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang berbentuk asosiatif. Pendekatan kuantitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2014). Menurut Rahyuda, dkk. (2004) penelitian yang berbentuk asosiatif bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih. Populasi adalah suatu kelompok yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2010 : 117). Penelitian ini dilakukan pada pelanggan Pengrajin Tenun Ikat Bintang Timur Desa Tegak Klungkung. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah rata-rata pelanggan yang datang selama Tahun 2018 yaitu sebanyak 211. Jumlah sampel yang akan digunakan adalah 15% dari populasi yang ada yaitu  $211 \times 15\% = 31,65$  dan dibulatkan menjadi 32 orang. Dalam penelitian ini sampel diambil dengan menggunakan metode *simple random sampling* yaitu pengambilan sampel yang *simple* (sederhana) yang anggota sampel di ambil dari populasi secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada di dalam populasi. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan Observasi, wawancara, studi dokumentasi dan kuesioner. Setiap jawaban kuesioner mempunyai bobot atau skor nilai dengan skala *Likert* sebagai berikut : SKB (sangat kurang baik) = skor 1, KB (kurang baik) = skor 2, CB (cukup baik) = skor 3, B (baik) = skor 4 dan SB (sangat baik) = skor 5. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang terdiri dari: uji asumsi klasik,

analisis regresi linier berganda, analisis korelasi berganda, analisis determinasi, uji signifikansi simultan (F-test) dan uji signifikansi parsial (t-test).

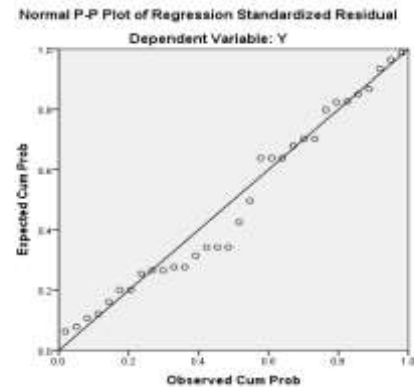
## III. HASIL PENELITIAN

### Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak.

**Gambar 1**  
**Uji Normalitas**



Sumber : Olah Data SPSS 22

Gambar 1 grafik normal Probability plot diatas menunjukkan data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.

#### b. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai tolerance dan variance inflation factor (VIF) dari hasil analisis dengan menggunakan SPSS.

**Tabel 4.10**

**Tabel 1**  
**Uji Multikolinieritas**

Model		Correlations
		VIF
1	(Constant)	
	X1	1.421
	X2	1.421

Sumber : Olah Data SPSS 22

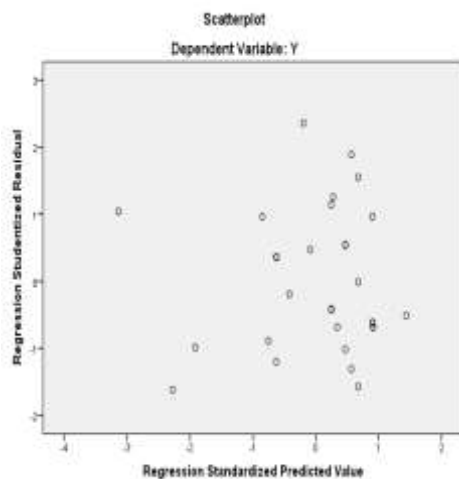
Tabel 2 dapat diketahui bahwa VIF (*Varian inflation factor*) variabel bebas Kualitas Produk (X1) dan nilai VIF (*Varian inflation factor*) variabel

Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>) adalah sebesar 1,421 berada diatas 0,10 dan dibawah nilai 10. Maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel bebas satu dengan variabel bebas yang lain tidak terjadi multikolinieritas. Hal ini berarti dalam penelitian ini tidak ada hubungan linier antara variabel bebas Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>) dengan variabel bebas Kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>).

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah pada model regresi yang dihasilkan terjadi ketidaksamaan varians dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya.

**Gambar 2**  
**Uji Heteroskedastisitas**



Sumber : Olah Data SPSS 22

Gambar 2 di atas terlihat titik – titik menyebar secara acak, di atas maupun di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y dan di kiri maupun di kanan sumbu X. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi yang diperoleh layak dipakai.

**Analisis regresi linier berganda**

Pengaruh variabel bebas Kualitas Produk (X<sub>1</sub>) dan Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>) dan variabel terikat Kepuasan Pelanggan (Y) pada Pengrajin Tenun Ikat Bintang Timur Desa Tegak Klungkung.

**Tabel 2**

**Hasil Rekapitulasi SPSS Regresi**

		Unstand ardized Coeffici ents	t	Sig.
Model		B		
1	(Cons tant)	-.714	-2.217	.035
	X1	.591	7.115	.000
	X2	.572	6.814	.000

Sumber : Olah Data SPSS 22

Tabel 2 diatas diperoleh nilai a= -0,714 , nilai b<sub>1</sub>= 0,591 dan nilai b<sub>2</sub> = 0,572, maka persamaan regresi linear berganda akan menjadi sebagai berikut:

$$Y = -0,714 + 0,591X_1 + 0,572X_2.$$

Berdasarkan hasil persamaan ini, dapat dijelaskan pola pengaruh Kualitas Produk (X<sub>1</sub>) dan Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) yaitu sebagai berikut :

- Nilai Konstanta (a) sebesar -0,714, artinya apabila kualitas produk dan kualitas pelayanan tidak ada atau nilainya 0, maka kepuasan pelanggan pada Pengrajin Tenun Ikat Bintang Timur Desa Tegak Klungkung nilainya tetap -0,081.
- Nilai koefisien b<sub>1</sub> sebesar 0,591 menunjukkan apabila nilai Kualitas Produk (X<sub>1</sub>) semakin baik atau meningkat, maka rata-rata nilai Kepuasan Pelanggan (Y) pada Pengrajin Tenun Ikat Bintang Timur Desa Tegak Klungkung meningkat sebesar 0,436 dengan syarat nilai Kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>) nol atau konstan. Ini berarti bahwa Kualitas Produk (X<sub>1</sub>) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).
- Nilai koefisien b<sub>2</sub> sebesar 0,572 menunjukkan apabila nilai Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>) semakin baik atau meningkat, maka rata-rata nilai Kepuasan Pelanggan (Y) pada Pengrajin Tenun Ikat Bintang Timur Desa Tegak Klungkung meningkat sebesar 0,572 dengan syarat nilai Kualitas Produk (X<sub>1</sub>) nol atau konstan. Ini berarti bahwa

Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan.

### Analisis Determinasi

Untuk mengetahui persentase besarnya pengaruh setiap variabel yang diteliti yaitu antara Kualitas Produk ( $X_1$ ), Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada Pengrajin Tenun Ikat Bintang Timur Desa Tegak Klungkung, maka digunakan analisis determinasi. Adapun hasil SPSS nya disajikan pada Tabel 4.12 berikut:

**Tabel 3**  
**Data Rekapitulasi Determinasi**

Mode	R	R Square
1	.938 <sup>a</sup>	.880

Sumber : Olah Data SPSS 22

Tabel 3 diatas diperoleh koefisien determinasi yang dilihat dari nilai *R Square* sebesar 0,880 atau sama dengan 88,0 %, hal ini menunjukkan bahwa variasi variabel Kualitas Produk ( $X_1$ ), Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) mampu menjelaskan atau berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pelanggan sebesar 88,0 %, sedangkan sisanya sebesar 12,0% dijelaskan atau dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

### Uji Signifikan F-test

Alat analisis ini digunakan untuk mengetahui atau membuktikan pengaruh secara simultan yang diperoleh antara Kualitas Produk ( $X_1$ ), Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada Pengrajin Tenun Ikat Bintang Timur Desa Tegak Klungkung memang benar atau hanya diperoleh dengan kebetulan saja.

**Tabel 4**  
**Hasil Rekapitulasi SPSS F-test**

Model	F	Sig.
1 Regression	106.462	.000 <sup>b</sup>
Residual		
Total		

Sumber : Olah Data SPSS 22

Tabel 4 diperoleh F-hitung sebesar 106,462 lebih besar dari F-tabel sebesar 3,34 dan signifikan F sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,050 atau 5 % yang terletak pada daerah penolakan  $H_0$  maka  $H_1$  diterima, maka Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan nyata (*significant*) secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan. Berarti semakin baik Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan dapat meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Pengrajin Tenun Ikat Bintang Timur.

### Uji Signifikan t-test

Alat analisis ini digunakan untuk mengetahui atau membuktikan hubungan secara parsial antara Kualitas Produk ( $X_1$ ), Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada Pengrajin Tenun Ikat Bintang Timur Desa Tegak Klungkung memang benar atau hanya diperoleh dengan kebetulan saja.

**Tabel 5**  
**Hasil Rekapitulasi SPSS t-test**

Model	B	t	sig
1 (Constant)	-.714	-2.217	.035
X1	.591	7.115	.000
X2	.572	6.814	.000

Sumber : Olah Data SPSS 22

Tabel 5 diperoleh diperoleh t-hitung  $X_1$  sebesar 7,115 lebih besar dari T-tabel

sebesar 1,69913 dan nilai signifikan  $X_1$  sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,050 atau 5 % dan t-hitung berada pada daerah penolakan  $H_0$ . Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, maka Kualitas Produk ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Berarti semakin baik Kualitas Produk dapat meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Pengrajin Tenun Ikat Bintang Timur.

Tabel 5 diperoleh t-hitung  $X_2$  sebesar 6.814 lebih besar dari T-tabel sebesar 1,69913 dan nilai signifikan  $X_2$  sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,050 atau 5 % dan t-hitung berada pada daerah penolakan  $H_0$ . Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, maka Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Berarti semakin baik Kualitas Pelayanan dapat meningkatkan Kepuasan Pelanggan pelanggan pada Pengrajin Tenun Ikat Bintang Timur.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada BAB IV mengenai pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Pengrajin Tenun Ikat Bintang Timur Desa Tegak Klungkung, maka dapat disimpulkan bahwa :

- a. Kualitas Produk ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan nyata (*significant*) secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).
- b. Kualitas Produk ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).
- c. Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

### **Saran-saran**

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya, maka penulis ingin menyampaikan saran-saran sebagai berikut :

- a. Karena kualitas produk sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, maka sebaiknya pimpinan pada Pengrajin Tenun Ikat Bintang Timur harus terus mengupayakan dan meningkatkan kualitas produknya dengan selalu memilih bahan-bahan yang bermutu, desain terbaru yang diikuti dengan perkembangan terbaru dan kualitas kain yang tidak mudah luntur.
- b. Kualitas pelayanan juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, maka sudah seharusnya pimpinan pada Pengrajin Tenun Ikat Bintang Timur terus memberikan pelatihan atau pendidikan kepada karyawannya untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal yang sesuai dengan SOP mengenai pelayanan yang ada di perusahaan dan perlu pengadaan fasilitas yang mendukung dalam pemberian pelayanan.
- c. Kaitan kepuasan pelanggan terhadap daya beli pelanggan sehingga akan berdampak pada penjualan dan juga laba dari perusahaan, maka sudah seharusnya pimpinan pada Pengrajin Tenun Ikat Bintang Timur terus mengupayakan dalam peningkatan kualitas produk dan kualitas pelayanan setiap tahunnya agar perusahaan bisa terus berkembang.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Kotler, P dan Amstron, G.. 2014. *Principles Of Marketing. 15th Ed, Global Edition Pearson Education* . New Jersey.
- Lupiyoadi, R, et al. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salempa Empat.
- Lupiyadi, R dan Hamdani, A. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.

- Rahyuda, Ketut dkk. 2004. *Manajemen Kualitas, Perspektif Global*, Edisi Pertama. Ekonisia Fakultas Ekonomi.
- Purnama, N. 2006. *Buku Ajar Metodologi Penelitian*. Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Tjiptono, F. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi Offset.
- . 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset.
- . 2010. *Service Management. Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : Andi Offset.