

Analisis Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan

Rikawati Ginting Munthe¹⁾, Conie Nopinda Br Sitepu²⁾

Agnes Arta Femi Sitepu³⁾

Universitas Quality, Medan, Indonesia

rikawati.ginting@gmail.com

Abstract

This study aims to measure the effect of service quality and product quality on customer satisfaction carried out at the Sofi Kebaya tailor. The independent variables are service quality and product quality and the dependent variable is customer satisfaction. This research method is quantitative descriptive analysis and measures the influence between variables using multiple regression analysis. Service quality and product quality simultaneously affect customer satisfaction by 19.2%. Partial Test states that customer satisfaction is not affected by service quality but product quality affects customer satisfaction.

Keywords: Service Quality; Product Quality; Customer Satisfaction; Tailor

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan yang dilakukan pada penjahit Sofi Kebaya. Variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan kualitas produk dan variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan. Metode penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif dan mengukur pengaruh antar variabel menggunakan analisis regresi berganda. Kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan mempengaruhi kepuasan pelanggan sejumlah 19,2%. Uji Parsial menyatakan bahwa kepuasan pelanggan tidak dipengaruhi oleh Kualitas pelayanan namun kualitas produk mempengaruhi kepuasan pelanggan.

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

PENDAHULUAN

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antara pemilik usaha dengan pelanggan yang menjadi harmonis, pelanggan akan melakukan pembelian ulang hingga terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan pemilik usaha. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan.

Profesi dibidang jasa saat ini banyak dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari, seperti jasa penjahit. Jasa pembuatan pakaian atau penjahit (*taylor*) seperti kebaya, jas, rok, dan celana, untuk jenis kelamin perempuan maupun laki-laki. Pembuatan pakaian sesuai dengan permintaan kebutuhan pelanggan, kebutuhan pelanggan merupakan titik kepuasan pelanggan yang harus dipenuhi oleh jasa penjahit. Dalam hal ini kepuasan pelanggan adalah hal yang terpenting dalam perkembangan sebuah usaha, serta aset terpenting.

Usaha untuk mengedepankan kualitas pelayanan sebagai upaya memuaskan pelanggan juga dilakukan oleh pemilik ibu Sofi Kebaya jasa penjahit "Sofi Jahit dan Bordir". Usaha jahit ini

berdiri pada tahun 2018, ini pemilik usaha juga berupaya untuk selalu mengedepankan kualitas pelayanan dengan mengutamakan keramah-tamahan dalam melayani pelanggan selain itu pemilik usaha jahit punberupaya untuk tetap menjaga kualitas produk yang dihasilkan seperti produk unggul serta selalu berusaha mengikuti kemauan pelanggan.

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Semua produk-produk yang ditawarkan oleh organisasi tersebut pastilah tidak luput dengan adanya pelayanan, adapun pelayanan yang diberikan itu bersifat langsung atau tidak langsung. Pelayanan sebagai hal-hal yang jika diterapkan terhadap sesuatu produk, akan meningkatkan daya atau nilai terhadap pelanggan, pelayanan yang baik membutuhkan instruktur pelayanan yang sangat baik pula. “pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan internasional agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan”. Menjadi keharusan yang memiliki usaha melakukan kualitas pelayanan yang tercipta supaya mampu bertahan dan tetap menjadi kepercayaan pelanggan.

Berdasarkan hasil observasi lapangan dan data dari Sofi Kebaya, bahwa pada tahun 2020 jumlah pelanggan Sofi Jahit dan Bordir sebanyak 250, pada tahun 2021 mengalami kenaikan sebanyak 260 pelanggan. Pada tahun 2022 mengalami peningkatan sebanyak 300 pelanggan dan pada tahun 2023 mengalami penurunan menjadi 270 pelanggan. Terjadinya penurunan jumlah pelanggan Sofi Jahit dan Bordir dikarenakan ketatnya persaingan pada saat ini membuat Sofi Jahit dan Bordir yang harus mampu bertahan dan selalu memberikan pelayanan yang ramah dan berkualitas serta produk yang berkualitas agar dapat menarik perhatian pelanggan dan mempertahankan pelanggan dengan kepuasan yang dialami.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Tjiptono (2020) kepuasan pelanggan atau ketidakpuasan pelanggan adalah perbandingan dari ekspektasi konsumen kepada persepsi mengenai interaksi pelayanan yang sebenarnya. Menurut Kotler (2021) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Arianto (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Menurut Mutiawati (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan kemampuan pemberi pelayanan dalam melayani pengguna barang atau jasa. Karakteristik Layanan menurut Kotler dalam Indrasari (2019) menjelaskan tentang beberapa karakteristik layanan yang diperlu diperhatikan seperti:

- a. Akses, yaitu layanan tersebut harus menjangkau keseluruhan tempat dan waktu secara tepat.
- b. Komunikasi, yaitu bahwa dalam memberikab layanan perlu dilakukan komunikasi yang efektif, efisien dan jelas serta akurat.

- c. Kompetensi, yaitu terkait dengan pegawai atau karyawan yang memiliki keahlian dan keterampilan serta pengetahuan yang diperlukan berdasarkan layanan yang diberikan.
- d. Kesopanan, yaitu bahwa pegawai harus ramah, cepat tanggap dan tenang untuk memberikan layanan yang memuaskan.
- e. Kredibilitas, yaitu perusahaan dan pegawai dapat dipercaya dan mempunyai tempat dihati pelanggan.
- f. Keandalan, yaitu bahwa layanan yang diberikan secara konsisten dan tepat.
- g. Responsif, yaitu terkait dengan layanan dan respon pegawai yang cepat dan kreatif terhadap permintaan pelanggan atau permasalahan yang dihadapi pelanggan.
- h. Keamanan, yaitu layanan yang diberikan harus bebas resiko, bahaya dan keraguan serta kerugian.
- i. Nyata, yaitu layanan yang diberikan harus bebas resiko, bahaya dan keraguan serta kerugian.
- j. Memahami konsumen, yaitu pegawai benar-benar membuat usaha untuk memahami kebutuhan konsumen dan memberikan perhatian secara individu.”

Kualitas produk adalah kemampuan dari sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian, dan reparasi produk juga atribut produk lainnya (Kotler & Armstrong, 2012).

Oleh karena itu Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H₁: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

H₂ : Terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.

H₃: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan

METODE PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan di penjahit Sofi Jahit dan Bordir di wilayah Kwala Bekala, Medan. Penelitian ini menggunakan jenis Penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Kuesioner, observasi, wawancara dan dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau penyajian tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Subjek yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah pelanggan yang menjahit pakaian di Sofi Kebaya yaitu sebanyak 162 orang. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: uji validitas, uji reliabilitas, uji hipotesis penelitian, analisis regresi berganda, uji parsial (uji t) dan uji koefisien determinasi (r^2).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Prospek usaha menjahit atau konveksi terbukti menjadi usaha bisnis yang potensial. Perkembangan usaha *mode* atau *fashion* di Indonesia berperan penting dalam stabilitas bisnis konveksi. Terbukti semakin banyak usaha-usaha kecil dan menengah yang bergerak di bidang usaha menjahit dan sangat menjanjikan. Namun tidak dapat diingkari bahwa jahitan yang rapi membuat pakaian akan terlihat indah. Bahan yang kualitasnya bagus pun akan tidak bagus untuk dilihat apabila jahitannya tidak rapi. Selain itu, penjahit yang terampil mampu mewujudkan desain dari para perancang dan tentunya para pelanggan. Desain yang bagus tidak akan terealisasi dengan baik tanpa adanya kemampuan penjahit.

Dari hasil penelitian yang dilakukan di Sofi kebaya, terlihat bahwa pelanggan sofi kebaya sangat puas dengan kualitas jahitan atau kualitas produk yang dihasilkan dari jahitan sofi kebaya dan kualitas yang pelayanan yang diberikan kepada pelanggan-pelanggannya. Hal ini terlihat dari hasil survey yang menunjukkan dari tahun awal usaha ini dibuka pelanggan Sofi Kebaya terus bertambah dan tetap menjaga hubungan baik dengan Sofi Kebaya.

Berikut hasil Analisa data penelitian:

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardize d Residual
N		162
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.95895656
Most Extreme Differences	Absolute	.058
	Positive	.058
	Negative	-.050
Test Statistic		.058
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Dari tabel *One-Sample KS* di atas terlihat Signifikansi $0,2 > 0,05$ artinya data yang diuji terdistribusi secara normal. Uji validitas dan uji reliabilitas pada penelitian ini juga data dinyatakan valid dan reliabel oleh karena itu dapat diuji untuk melihat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 2. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	78.336	4.413		17.753	.000
	X1	.216	.274	.072	.786	.433
	X2	-.692	.132	-.480	-5.225	.000

a. Dependent Variable: Y

Dari hasil uji regresi terlihat sebagai berikut:

Berdasarkan Tabel 2 di atas maka dapat dirumuskan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 78.336 + 0,216X_1 + -0,692X_2 + e$$

1. Konstanta sebesar 78.336 menunjukkan bahwa apabila tidak ada variabel independent ($X=0$) maka kepuasan pelanggan tetap sebesar 78.336
2. X_1 sebesar 0,216 menunjukkan bahwa setiap peningkatan Kualitas pelayanan 1% akan diikuti oleh kepuasan pelanggan sebesar 0,216 dengan asumsi variabel lain tetap. Dengan nilai sig. pada tabel di atas sebesar $0,433 > 0,05$ yang berarti hipotesis 1 ditolak yaitu terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
3. X_2 Sebesar -0,692 menunjukkan hubungan terbalik yaitu bahwa setiap peningkatan kualitas produk 1% akan diikuti penurunan kepuasan pelanggan sebesar 0.692 dengan asumsi variabel lain tetap. Dengan nilai sig. pada tabel di atas sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti hipotesis 2 diterima yaitu terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.

Tabel 3. Hasil Uji F**ANOVA^a**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	940.840	2	470.420	18.892	.000 ^b
	Residual	3959.191	159	24.901		
	Total	4900.031	161			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Pada tabel 6 hasil uji F menunjukkan secara signifikan variabel kualitas pelayanan (X_1) dan kualitas produk (X_2) mempengaruhi kepuasan pelanggan (Y) secara simultan oleh karena itu hipotesis 3 diterima yaitu Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi**Model Summary**

R Square	Adjusted R Square
.192	.182

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Berdasarkan tabel 4 di atas diketahui nilai R-Square adalah 0.192 atau 19.2%; yang artinya Kepuasan pelanggan Sofi Kebaya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kualitas produk sebesar 19.2% sisanya sebesar 80,8% dapat dipengaruhi dari variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini, seperti Harga, lokasi, dan trend mode dan faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Juli Prastyorini (2022) yang menyatakan “Kualitas produk, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan dan parsial positif sehingga memiliki pengaruh sebesar 52% terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Cipta Busana”. Demikian juga dengan penelitian Muhammad Hafiz Mulya, dkk (2022) dimana Studi tersebut menunjukkan bahwa produk dan layanan berkualitas tinggi akan berdampak signifikan pada kepuasan dan minat konsumen pada es teller 77 mall Pejaten Village.

SIMPULAN

Kualitas produk menjadi tujuan utama dari para pelanggan dalam memuaskan keinginan mereka dalam menggunakan jasa atau produk sebuah Perusahaan atau usaha, dari penelitian ini dapat dilihat bahwa kualitas produk dan kualitas layanan Sofi Kebaya dan Bordir berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 19.2% yang artinya ada faktor lain yang harus diteliti untuk mengetahui variabel apa yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Sofi Kebaya ini sebesar 80,8%. Ini terlihat dari hasil analisis yang menunjukkan Saran lainnya agar Sofi Kebaya membuat lokasi baru yang akan bisa meningkatkan gengsi dan kenyamanan pelanggan sehingga citra Sofi kebaya juga akan semakin meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

1. Apriliana, A., & Sukaris, S. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi (Management Ekonomi Dan Akuntansi)*, 11(2), 498-504.
2. Dr. Chandra T, SE.,MM,Chandra S, B.bus.Com,MIB, Hafni L,S,SE,MM. Service Quality, Consumer Satisfactoin, dan Consumer Loyalty. Jl. Sokajaya No.59, Purwokerto.CV IRDH.
3. Dr. Indrasari M. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Jl. <https://journal.unas.ac.id/turn/article/view/2089>Semolowaru No 84,Surabaya.Unitomo Press.
4. Dzikra,F.M. (2020) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Ud. Sari Motor Di Pekanbaru. *Eko Dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*.
5. Fahriani, N. S., & Febriyanti, I. R. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan di Apotek Bunda Cikembar. *OPTIMAL Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 2(3), 1-11.
6. Hamirul (2020). *Good governce dalam perspektif kualitas pelayanan*.VC Pustaka Learning center.
7. Hudhori, I., & Lazuardi, S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pengunjung Museum Balaputera Dewa. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*, 10(2), 1187-1196.
8. Jeany, Mauli Siagian (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BPR artha Prima Perkasa. *Jurnal Ilmiah Manajemen. Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi*.7(3).
9. Kristiana, M., & Mandala, K. (2018). *Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kewajaran Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan* (Doctoral dissertation, Udayana University).
10. <https://kelas.work/blogs/alasan-usaha-menjahit-hingga-konveksi-masih-menguntungkan>
11. http://repositori.stiamak.ac.id/id/eprint/273/19/Jurnal_Anisa_18110056.pdf
12. <https://journal.unas.ac.id/turn/article/view/2089>