



---

## **Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Jafar Plaza Bangunan Tukka Aek Tolang Pandan Tapanuli Tengah**

**Rifqah Annisah**

*annisahrifqah6@gmail.com*

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Al Washliyah Sibolga/Tapanuli Tengah

**Shafwan Koto**

*mhd.shafwankoto@gmail.com*

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Al Washliyah Sibolga/Tapanuli Tengah

**Jeniusman A. Hutagalung**

*jeniusman.htg84@gmail.com*

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Al Washliyah Sibolga/Tapanuli Tengah

***Abstrak** This study aims to determine the effect of product quality and service quality on consumer satisfaction at PT Jafar Plaza Bangunan Tukka Aek Tolang Pandan Central Tapanuli. The type of research used in this study is a quantitative research method. The sample in this study was consumers at PT Jafar Plaza Bangunan with a questionnaire distribution of 72 respondents. Based on the results of the t-test in the study, it is known that the t-value of product quality is 4.672 and service quality is 3.378 > t table of 1, 667, it can be concluded that product quality and service quality partially or individually have an effect on consumer satisfaction at PT Jafar Plaza Bangunan Tukka Aek Tolang Pandan Central Tapanuli*

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

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT Jafar Plaza Bangunan Tukka Aek Tolang Pandan Tapanuli Tengah. jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen di PT Jafar Plaza Bangunan dengan penyebaran kuisioner berjumlah 72 responden. Berdasarkan hasil uji t pada penelitian diketahui bahwa nilai t hitung kualitas produk sebesar 4,672 dan kualitas pelayanan sebesar 3,378 > t tabel sebesar 1, 667 maka dapat disimpulkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan secara parsial atau individu berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT Jafar Plaza Bangunan Tukka Aek Tolang Pandan Tapanuli Tengah

***Kata Kunci:** Kualitas Produk ; Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen*

### **PENDAHULUAN**

Beberapa faktor yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah kualitas produk dan kualitas pelayanan. Faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap Jafar Plaza Bangunan adalah kualitas produk. Kualitas produk merupakan sekumpulan ciri dan karakteristik dari barang dan jasa yang mempunyai kemampuan untuk memenuhi kebutuhan, merupakan suatu pengertian gabungan dari keandalan, ketepatan, kemudahan, pemeliharaan serta atribut-atribut lainnya dari suatu produk.

Apabila konsumen merasa puasterhadap suatu produk yang di beli, akan menimbulkan kesetiaan pembeli sehingga membuat pembeli melakukan pembelian ulang di masa yang akan datang. Salah satu cara untuk meningkatkan loyalitas pelanggan adalah dengan memberikan pelayanan yang baik, yang diharapkan dapat membuat pelanggan untuk kembali melakukan transaksi.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap Jafar Plaza Bangunan adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik dapat menentukan kepuasan konsumen

adalah kualitas jasa, yaitu: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Pengaruh kualitas pelayanan terhadapkepuasan dijelaskan sebagai berikut jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai yang diharapkan maka akan memberikan kepuasan. Dengan demikian kualitas pelayanan terus ditingkatkan sehingga mencapai apa yang diharapkan oleh konsumen maka akan puas.

Konsumen tidak hanya sekedar membeli produk namun sekaligus membeli layanan yang menyertainya. Pada umumnya konsumen akan merasa senang jika dilayani dengan sopan, ramah, dengan sepenuh perhatian sehingga akan timbul kepuasan. Dengan demikian, pelayanan merupakan hal yang penting dalam menentukan kepuasan konsumen.

Apabila konsumen benar-benar merasa puas, mereka akan membeli ulang serta memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk membeli ditempat yang sama.

Pemilihan Kualitas Pelayanan yang baik merupakan keputusan yang sangat penting. Pertama karena keputusan Kualitas Pelayanan mempunyai dampak yang permanen dan jangka panjang, apakah Kualitas Pelayanan tersebut telah dibeli atau hanya disewa, kedua, Kualitas Pelayanan akan mempengaruhi pertumbuhan usaha dimasa mendatang.

Menurut pengamatan penulis Kualitas Produk yang ada di Jafar Plaza Bangunan masih kurangnya kepuasan konsumen. Karena kualitas produk Jafar Plaza Bangunan masih ada yang tidak sesuai dengan harapan konsumen dan kualitas pelayanan masih kurang baik. Jika konsumen merasa puas akan pelayanan yang diberikan, maka pembeli bisa menjadi pelanggan tetap serta akan menceritakan pengalaman tersebut kepada orang lain. hal ini dapat di lihat dari semakin banyaknya jumlah pengunjung yang membeli. Kualitas Produk yang baik akan membuat konsumen akan puas, kepuasan yang di rasakan pelanggan akan berdampak positif bagi Jafar Plaza Bangunan dan mendorong terciptanya pelanggan dan kualitas pada Jafar Plaza akan semakin positif di mata masyarakat Kabupaten Tapanuli Tengah dan konsumen pada khususnya.

Kualitas Pelayanan termasuk elemen yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan. Dikarenakan Kualitas Pelayanan merupakan aspek esensial saat membuat Kepuasan Konsumen maka perusahaan harus berfokus pada kualitas produknya. Dimana kualitas suatu produk semakin bagus, maka semakin tinggi tekad konsumen membeli pada perusahaan. Perusahaan dinyatakan lebih berjaya, jika dapat memberikan Kualitas Pelayanan yang baik. Maka dari itu perusahaan hendaknya bisa mengerti keinginan konsumen agar bisa mewujudkan *product* yang sama dengan kualitas yang diinginkannya.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis melakukan penelitian yang berjudul “ **Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Jafar Plaza Bangunan Tukka Aek Tolang Pandan Tapanuli Tengah** ”.

## **KAJIAN TEORI**

Menurut Feingenbaum dalam Lestiyono (2018:17) kualitas produk merupakan keseluruhan gabungan karakteristik produk dari pemasaran, rekayasa, pembikinan dan pemeliharaan yang membuat produk yang digunakan memenuhi harapan pelanggan. Jadi kualitas produk adalah sejumlah atribut atau sifat-sifat yang dideskripsikan di dalam produk (barang dan jasa) dan digunakan untuk memenuhi harapan-harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan adalah upaya penyampaian jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Harapan konsumen merupakan keyakinan konsumen sebelum mencoba atau membeli suatu

produk yang dijadikan acuan dalam menilai kinerja produk tersebut (**Tjiptono Fandy dalam Aini, 2019:13**).

Menurut **Kotler dan Keller dalam Donni Juni Priansah (2017:196)**. Menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen amat puas/senang.

Berdasarkan pada kerangka pemikiran, maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

1. Ada pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Jafar Plaza Bangunan Tukka Aek Tolang Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah
2. Ada pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Jafar Plaza Bangunan Tukka Aek Tolang Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah
3. Ada pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Jafar Plaza Bangunan Tukka Aek Tolang Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan jenis penelitian eksplanasi (*Explanatory Research*). Penelitian ini dilaksanakan dimulai dari bulan Oktober 2023 s/d bulan Februari 2024, sedangkan tempat penelitian dilaksanakan pada Jafar Plaza Bangunan Tukka Aek Tolang Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah yang beralokasi Jl. Prof. Mr. Dr. M. Hazairin, Aek Tolang, Kec. Pandan, Kabupaten Tapanuli Tengah. Dalam penelitian ini, populasi penelitian adalah seluruh konsumen pada Jafar Plaza Bangunan Tukka Aek Tolang Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah sebanyak 720 orang yang diambil dari rata-rata konsumen sebanyak 10 orang perhari selama 3 bulan (24 hari kerja/bulan, maka diperoleh  $24 \times 3 \times 10 = 720$ ) populasi. Sebagaimana dari pendapat di atas, dan dikarenakan jumlah populasinya lebih dari 100 orang, maka penulis mengambil sebanyak 10% dari jumlah populasi 720 orang yaitu 72 orang dan dijadikan sebagai sampel dalam penelitian ini.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Uji Instrumen Penelitian**

1. Uji Validasi Variabel Kualitas produk, Kualitas pelayanan dan Kepuasan konsumen

**Tabel 4.14**

**Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen**

<b>Item-Total Statistics</b>			
No. Item	$r_{hitung}$	$R_{kritis}$	Kesimpulan
<b>Variabel X<sub>1</sub> (Kualitas produk)</b>			
Item 1	0,401	0,300	Valid
Item 2	0,390	0,300	Valid
Item 3	0,389	0,300	Valid
Item 4	0,375	0,300	Valid
Item 5	0,371	0,300	Valid

Item 6	0,401	0,300	Valid
Item 7	0,388	0,300	Valid
Item 8	0,389	0,300	Valid
Item 9	0,378	0,300	Valid
Item 10	0,371	0,300	Valid
<b>Variabel X<sub>2</sub> (Kualitas pelayanan)</b>			
Item 1	0,381	0,300	Valid
Item 2	0,331	0,300	Valid
Item 3	0,397	0,300	Valid
Item 4	0,354	0,300	Valid
Item 5	0,361	0,300	Valid
Item 6	0,358	0,300	Valid
Item 7	0,333	0,300	Valid
Item 8	0,393	0,300	Valid
Item 9	0,354	0,300	Valid
Item 10	0,364	0,300	Valid
<b>Variabel Y (Kepuasan Konsumen)</b>			
Item 1	0,356	0,300	Valid
Item 2	0,394	0,300	Valid
Item 3	0,363	0,300	Valid
Item 4	0,401	0,300	Valid
Item 5	0,375	0,300	Valid
Item 6	0,386	0,300	Valid
Item 7	0,374	0,300	Valid
Item 8	0,363	0,300	Valid
Item 9	0,401	0,300	Valid
Item 10	0,375	0,300	Valid

**Sumber** : Hasil Penelitian, 2023 (Data Diolah)

Dari Tabel 4.14 dapat disimpulkan bahwa seluruh kuesioner variabel penelitian kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen menunjukkan angka lebih besar dari 0,300. Dengan demikian seluruh butir pertanyaan variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dinyatakan valid dan memenuhi syarat sebagai alat ukur dalam penelitian ini.

## 2. Uji Reliabilitas Variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas produk, Kualitas pelayanan dan Kepuasan konsumen**

No	Variabel	Cronbach s Alpha	Keterangan
1	Kualitas produk	0,876	Reliabel
2	Kualitas Pelayanan	0,766	Reliabel

3	Kepuasan Konsumen	0,886	Reliabel
---	-------------------	-------	----------

Sumber : Hasil Penelitian, 2023 (Data Diolah)

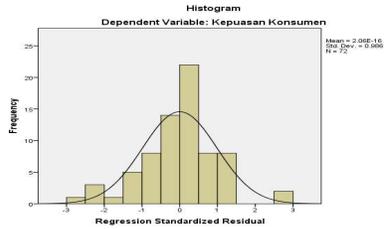
Berdasarkan hasil uji reliabilitas instrumen penelitian pada tabel 4.15, diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* masing-masing item pada variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen lebih besar dari 0,600, dengan demikian seluruh item butir pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan reliabel.

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Hasil Pengujian normalitas dapat dilihat pada gambar 4.2

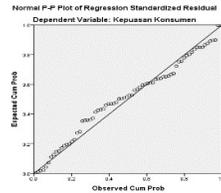
**Gambar 4.2. Grafik Histogram Variabel Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen**



Sumber : Hasil Penelitian, 2023 (Data Diolah)

Gambar 4.2 menunjukkan variabel terdistribusi secara normal, yang ditunjukkan oleh distribusi data yang tidak menceng ke kiri atau ke kanan. P-Plot uji normalitas terlihat pada gambar 4.3 di bawah.

**Gambar 4.3. Grafik P-P Plot Normal**



Dari gambar 4.3 terlihat bahwa data residual menyebar dekat dengan garis diagonal yang menandakan bahwa data berdistribusi normal.

**Tabel 4.16**

**Hasil Uji Normalitas *Kolmogorov Smirnov***

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		72
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	4.24542720
Most Extreme Differences	Absolute	.101
	Positive	.074
	Negative	-.101
Kolmogorov-Smirnov Z		.858

Asymp. Sig. (2-tailed)	.453
------------------------	------

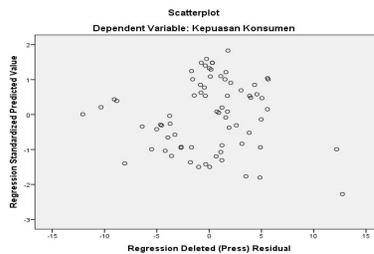
- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.

**Sumber :** Hasil Penelitian, 2023 (Data Diolah)

Dari tabel 4.16 dapat diketahui bahwa *Asymp, Sig* sebesar 0,453 > probabilitas 0,05 dan nilai *Z Kolmogorov Smirnov* sebesar 0,858 < dari nilai *Z* untuk Sig 5% yaitu 1,97 yang berarti dari kedua data variabel tersebut dapat dinyatakan data berdistribusi normal.

**b. Uji Heteroskedastisitas**

**Gambar 4.4. Hasil Uji Heteroskedastisitas**



**Sumber :** Hasil Penelitian, 2023 (Data Diolah)

Berdasarkan gambar 4.4 di atas terlihat titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah Heteroskedastisitas.

**c. Uji Multikolinieritas**

**Tabel 4.17  
Hasil Uji Multikolinieritas  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1	(Constant)	7.683	3.418			
	Kualitas Produk	.441	.094	.476	.639	1.564
	Kualitas Pelayanan	.364	.108	.344	.639	1.564

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

**Sumber :** Hasil Penelitian, 2023 (Data Diolah)

Dari Tabel 4.17 terlihat nilai toleransi untuk variabel *kualitas produk dan kualitas pelayanan* 0,639 yang lebih besar dari 0,10, dan Nilai VIF sebesar 1,564 yang lebih kecil dari 10. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinieritas dalam model regresi.

Berdasarkan hasil uji asumsi klasik ini dapat dikatakan bahwa uji parameterik dapat dilakukan untuk pengolahan data hasil penelitian ini.

**d. Analisis Koefisien Korelasi**

**Tabel 4.18  
Hasil Uji Analisis Koefisien Korelasi**

Correlations			
	Kualitas Produk	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Konsumen

Kualitas Produk	Pearson Correlation	1	.601**	.683**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	72	72	72
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.601**	1	.630**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	72	72	72
Kepuasan Konsumen	Pearson Correlation	.683**	.630**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	72	72	72

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Sumber** : Hasil Penelitian, 2023 (Data Diolah)

Dari tabel 4.18 diatas, diketahui bahwa terdapat hubungan antara kualitas produk (X1) dengan kepuasan konsumen sebesar 0,683, dan hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen sebesar 0,630. Berdasarkan tabel 4.18 tersebut diatas, maka koefisien korelasi yang ditemukan antara kualitas produk dengan kepuasan konsumen sebesar 0,683 termasuk kategori kuat, sedangkan korelasi kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen sebesar 0,630 termasuk kategori kuat. Jadi terdapat hubungan kuat masing-masing antara kualitas produk (X1) dan kualitas pelayanan (X2) dengan kepuasan konsumen pada PT. Jafar Plaza Bangunan Tukka Aek Tolang Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah.

#### e. Analisis Koefisien Determinasi

**Tabel 4.19**

**Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted Square	R Std. Error of the Estimate
1	.736 <sup>a</sup>	.542	.529	4.30652

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

**Sumber** : Hasil Penelitian, 2023 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.19 pada kolom R *Square* dapat disimpulkan bahwa koefisien determinasi adalah sebesar 0,542 atau 54,2%, angka tersebut menjelaskan bahwa 54,2% variasi dari kepuasan konsumenn pada PT. Jafar Plaza Bangunan Tukka Aek Tolang Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah dapat diterangkan dengan variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama, sedang sisanya 45,8% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini. Dengan kata lain kepuasan konsumenn pada PT. Jafar Plaza Bangunan Tukka Aek Tolang Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah sebesar 54,2% dipengaruhi faktor kualitas produk dan kualitas pelayanan pada PT. Jafar Plaza Bangunan Tukka Aek Tolang Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah, sedangkan sisanya 45,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis pada penelitian ini

**f. Regresi Linier Sederhana**

**Tabel 4.20**  
**Hasil Uji Regresi Linier Sederhana dan Uji t (Uji Hipotesis)**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.683	3.418		2.248	.028
	Kualitas Produk	.441	.094	.476	4.672	.000
	Kualitas Pelayanan	.364	.108	.344	3.378	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

**Sumber :** Hasil Penelitian, 2023 (Data Diolah)

Dari Tabel 4.20 *Output* SPSS di atas dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :  $Y = 7,683 + 0,441 X_1 + 0,364 X_2$ . Dengan demikian terlihat bahwa variabel Kepuasan konsumen ditentukan oleh variabel Kualitas produk ( $X_1$ ) dengan sebesar 0,441 dan sebesar 0,364 oleh variabel Kualitas pelayanan ( $X_2$ ). Dari persamaan regresi tersebut, dapat dijelaskan bahwa apabila ditambahkan satu satuan variabel X (Kualitas produk) akan menambah peningkatan variabel Y (Kepuasan konsumen) sebesar 7,683 kali satuan variabel Kualitas produk tersebut dengan syarat variabel Kualitas pelayanan dan variabel lainnya konstan. Sebaliknya, jika variabel Kualitas pelayanan ditambah sebesar satu satuan sedangkan variabel Kualitas produk dan variabel lainnya konstan, variabel kepuasan konsumen meningkat sebesar 7,683 kali satuan variabel Kualitas pelayanan.

**Uji Hipotesis**

**a. Uji t (Uji Parsial)**

Untuk menguji apakah koefisien regresi yang diperoleh signifikan atau tidak, perlu dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan program SPSS. Dari Tabel 4.20 di atas, nilai  $t_{hitung}$  adalah sebesar 4,672 dan nilai ini lebih besar dibanding nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,667. Karena nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$ , maka disimpulkan bahwa *Kualitas produk* berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada PT. Jafar Plaza Bangunan Tukka Aek Tolang Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. Nilai signifikansi pada Tabel 4.19 sebesar 0,00 dan ini lebih kecil dari 0,05 (5%), maka disimpulkan pengaruh Kualitas produk tersebut signifikan. Dengan demikian Hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima dan Hipotesis Nol ( $H_0$ ) ditolak. Atau pernyataan tentang Kualitas produk berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Jafar Plaza Bangunan dapat diterima.

Dari Tabel 4.20 nilai  $t_{hitung}$  variabel Kualitas pelayanan adalah 3,378 jika dibandingkan terhadap nilai  $t_{tabel}$ , 1,667 diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$ , dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada PT. Jafar Plaza Bangunan Tukka Aek Tolang Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. Nilai signifikansi pada Tabel 4.19 sebesar 0,001 lebih kecil dari nilai  $\alpha$ , 0,05, maka dapat disimpulkan pengaruh Kualitas pelayanan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Jafar Plaza Bangunan Tukka Aek Tolang Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah.

Hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima dan Hipotesis Nol ( $H_0$ ) ditolak, maka pernyataan Kualitas pelayanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Jafar Plaza Bangunan Tukka Aek Tolang Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah dapat diterima.

**b. Uji F (Uji Anova)**

**Tabel 4.21**  
**Hasil Uji F (Uji Anova)**

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1514.196	2	757.098	40.823	.000 <sup>b</sup>
Residual	1279.679	69	18.546		
Total	2793.875	71			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk

**Sumber** : Hasil Penelitian, 2023 (Data Diolah)

Dari Tabel F untuk  $dk = 2$  dan  $df = 69$ , diperoleh  $F_{tabel}$  sebesar 3,13. Dari output pengolahan data pada Tabel 4.20, nilai  $F_{hitung}$  sebesar 40,823 dan ini lebih besar dibanding dengan  $F_{tabel}$  sebesar 3,13. Dan nilai signifikansi dalam Tabel 4.20 sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai  $\alpha$ , 0,05, maka hipotesis tentang Kualitas produk dan Kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Jafar Plaza Bangunan Tukka Aek Tolang Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah dapat diterima. Dengan demikian hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima dan Hipotesis Nol ( $H_0$ ) ditolak.

**KESIMPULAN**

**1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan konsumen pada PT. Jafar Plaza Bangunan Tukka Aek Tolang Pandan Tapanuli Tengah.**

Hasil penelitian tentang pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Jafar Plaza Bangunan dapat diketahui berdasarkan uji- $t$  yang dilakukan, diketahui bahwa nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,672 > 1,667$ ) dengan tingkat signifikansi 0,000 atau lebih kecil dari 0,05 (5%), maka dengan demikian pernyataan adanya pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Jafar Plaza Bangunan Tukka Aek Tolang Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah secara signifikan. Nilai koefisien korelasi yang sebesar 0,683 menunjukkan bahwa hubungan Kualitas Produk dengan Kepuasan Konsumen pada PT. Jafar Plaza Bangunan Tukka Aek Tolang Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah tergolong kuat.

**2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Jafar Plaza Bangunan Tukka Aek Tolang Pandan Tapanuli Tengah.**

Hasil penelitian tentang pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Jafar Plaza Bangunan Tukka Aek Tolang Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah dapat diketahui berdasarkan uji- $t$  yang dilakukan, diketahui bahwa nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,378 > 1,667$ ) dengan tingkat signifikansi 0,000 atau lebih kecil dari 0,05 (5%), maka dengan demikian pernyataan adanya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Jafar Plaza Bangunan Tukka Aek Tolang Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah secara signifikan. Nilai koefisien korelasi yang sebesar 0,630 menunjukkan bahwa hubungan Kualitas Produk dengan Kepuasan Konsumen pada PT. Jafar Plaza Bangunan Tukka Aek Tolang Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah tergolong kuat.

**3. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Jafar Plaza Bangunan Tukka Aek Tolang Pandan Tapanuli Tengah .**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Jafar Plaza Bangunan Tukka Aek Tolang Pandan

Kabupaten Tapanuli Tengah. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sampel penelitian yang digunakan sebanyak 72 . Dari hasil uji F (Anova) yang dilakukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  ( $40,823 > 3,13$ ), dan signifikansi sama dengan 0,000 yang lebih kecil dari nilai  $\alpha$  sebesar 0,05 (5%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Jafar Plaza Bangunan Tukka Aek Tolang Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aini Rosiatul. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pengguna Go-Food Di Kota Mataram*. Skripsi: Universitas Islam Negeri Mataram.
- Arikunto, S. 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Edisi Revisi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fure. 2013. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian di Pasar Tradisional Sehat Calaca*. Skripsi. Semarang: Kampus UNDIP.
- Irawan, 2014, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kelima, PT Ganesha, Bandung
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran*, edisi 12 Jilid 1 & 2. Jakarta: PT. Indeks.
- Kurniawan, A. W. dan Z. Puspitaningtyas. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pandiva Buku
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Maulana, Ryan. 2020. *Pengaruh Produk, Harga, Dan Lokasi Dalam Pemasaran Syariah Terhadap Kepuasan Pelanggan Solong Kupu Banda Aceh*. Skripsi: Universitas islam negeri ar-raniry Banda aceh.
- Minarti, M. S., & Nainggolan, N. P. 2020. *Pengaruh Gaya Hidup, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap keputusan Pembelian pada Toko Online Shopee*. Jurnal Ilmiah Kohesi, 4(3), 210-217. <https://kohesi.sciencemakarioz.org/index.php/JIK/article/view/171>
- Putri. 2018. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada cinta catering Kota jambi*. Skripsi: Universitas Batang Hari jambi
- Rifaldi. 2017. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Pada Toko Busana Muslim semoga Indah Jaya Medan*. Skripsi: Universitas Medan Area
- Rina. 2022. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Café Coffee Moral Di Kota Makassar*. Skripsi: Universitas Muhammadiyah Makassar
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie. 2017, *Metode Penelitian Bisnis*, Edisi 6, Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Al-Washliyah Sibolga/Tapanuli Tengah, 2023, *Pedoman Penelitian Dan Penyusunan Skripsi*, Sibolga/Tapanuli Tengah
- Situmorang, Syafizal Helmi dan Muslich Lufti, 2013, *Analisis Data : Untuk Riset Manajemen dan Bisnis, Edisi 2*, Medan: USU Press
- Sugiyono. 2013. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy., Gregorius Chandra. 2017. *Pemasaran Strategik Mengupas Pemasaran Strategic, Branding Strategy, Customer Satisfaction, Strategi Kompetitif Hingga e-Marketing*. Edisi III. Yogyakarta: CV. ANDI.

- Tjiptono, F. (2017). ***Strategi Pemasaran Edisi ke Empat***. Yogyakarta: CV Andy Offset.
- Udin Lestiyono.2018. ***Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada konsumen cv. Multi usaha raya jepara***. Skripsi: Universitas Negeri Semarang
- Umaamah. 2018. ***Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepercayaan (Studi pada Mahasiswa di LDC FEB UB)***. Skripsi: Universitas Brawijaya Malang.
- Utami. 2020. ***Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan Pada Hotel Grand Meranti Selatpanjang***. Skripsi: Universitas islam negeri sultan syarif kasim riau Pekanbaru.
- Wulandari, Ike. 2016. ***Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk Dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Konsumen Supermarket Top Bangunan Kediri***. Artikel Skripsi : Universitas Nusantara PGRI Kediri
- Wulandari, Siti. 2017. ***Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Asuransi Jiwa***. Surabaya: Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Volume 6, Nomor 9, September 2017