

KEPUASAN PELANGGAN DITINJAU DARI KUALITAS PELAYANAN, VARIAN PRODUK DAN KUALITAS PRODUK

Indriana Maha Resti

Universitas Islam Batik Surakarta, Indonesia
Email: indrianamaharesti@gmail.com

INFO ARTIKEL	ABSTRACT
Diterima 18 Januari 2020 Diterima dalam bentuk revisi 12 Februari 2021 Diterima dalam bentuk revisi	<i>The purpose of this research is to find out of the effect of service quality, product variants and product quality towards customer satisfaction. this research is focused on product or buyers at Batik Fajar Indah Surakarta. This research's type quantitative describe. this research's population of this study were buyers for 3 months in 2020 is 1.350 and the sample of this researched is totally 100 responden. Data collection method use questionarie method with accidental sampling technique, and analysis technique used multiple linear regression analysis. The concluded of this researched is servive quality, product variants and quality product influencences significantly towards customer satisfaction.</i>
Keywords: <i>service quality; product variants; quality product; customer satisfaction</i>	
Kata kunci: kualitas layanan; varian produk; berkualitas; kepuasan produk	ABSTRAK Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efek kualitas layanan, varian produk dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. penelitian ini difokuskan pada produk atau pembeli di Batik Fajar Indah Surakarta. Penelitian ini jenis deskriptif kuantitatif. populasi penelitian penelitian ini adalah pembeli selama 3 bulan pada tahun 2020 adalah 1,350 dan sampel penelitian ini benar-benar 100 orang yang menjadi korban. Metode pengumpulan data menggunakan metode <i>questionarie</i> dengan teknik pengambilan sampel yang tidak disengaja, dan teknik analisis menggunakan beberapa analisis regresi linier. Menyimpulkan ini diteliti adalah kualitas servif, varian produk dan pengaruh produk berkualitas secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pendahuluan

Kepuasan pelanggan adalah tolak ukur yang sangat di perlukan dalam aktivitas pemasaran, terbentuknya kepuasan bisa memberikan kegunaan yaitu, hubungan diantara penjual dengan pembeli menjadi sangat harmonis, memberikan dasar untuk membeli produk kembali dan membentuk rekomendasi yang menguntungkan perusahaan.

Kepuasan bisa diukur untuk tanda senang yang dapat dirasakan bagi pelanggan sebab bisa menciptakan keinginan pelanggan (Demas, 2016).

Kualitas pelayanan adalah hal penting dalam pengaruh kepuasan pelanggan secara bersamaan, kualitas pelayanan membujuk pelanggan supaya adanya keterkaitan terhadap barang dan pelayanan kemudian berdampak terhadap daya saing suatu produk. kualitas pelayanan berpengaruh dengan dan kebutuhan dari setiap para pelanggan. layanan tersebut berarti sebuah layanan yang berkualitas jika perusahaan sanggup memberikan barang atau layanan seperti dengan keinginan, kebutuhan dari setiap para pelanggan (Manopo, 2013).

Varian Produk adalah salah satu penunjang penting yang dapat menumbuhkan kepuasan konsumen, varian produk tidak hanya tidak selalu menyangkut jenis produk tapi juga mengenai kualitas produk, rancangan, keunggulan, sampul, tingkatan layanan, jaminan serta pengembalian yang wajib diamati oleh perusahaan terhadap beragam barang yang diciptakan secara keseluruhan (Suwito, 2018).

Kualitas Produk juga merupakan faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan, barang memiliki arti yang sangat penting untuk toko atau perusahaan karna bila tidak ada barang maka toko tidak bisa melaksanakan apa-apa dari sebuah usahanya. Pelanggan datang membeli barang kembali jika mereka tertarik dan sudah dirasa cocok dan nyaman, karena itu barang wajib disamakan dengan keinginan dari para pembeli. Kualitas barang yang diberikan dari perusahaan untuk kepuasan pelanggan mempunyai hubungan erat dengan keuntungan yang akan didapat, kualitas barang yang bagus akan menambah pembelian pelanggan sehingga perusahaan telah memiliki citra yang baik di benak pelanggan (Hayati & Sekartaji, 2015).

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif (Sugiyono, 2011). Penelitian ini dilaksanakan pada bulan september 2020 sampai pada bulan januari 2021, penelitian dilaksanakan pada Batik Fajar Indah Surakarta yang beralamat di Jl. Dr. Radjiman No. 439, Bumi, Kec. Laweyan, Kota Surakarta, Jawa Tengah. Pengambilan penelitian data mulai dilakukan pada bulan September 2020 sampai dengan bulan November 2021. Populasi dari penelitian ini merupakan seluruh pembeli Batik Fajar Indah yang berjumlah 1.350 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*, jumlah sampel dipenelitian ini adalah 100 responden (Moleong, 2013).

Hasil dan Pembahasan

A. Kualitas Pelayanan, Varian Produk dan Kualitas Produk berpengaruh pada kepuasan pelanggan Batik Fajar Indah Surakarta.

Diketahui nilai $F_{hitung} (15,189) > F_{tabel} (2,71)$, maka H_0 ditolak dan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan, varian produk dan kualitas produk secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini sejalan dengan (Suwito, 2018) maupun (Dewi & Hidayat, 2015) yang mengemukakan

kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, varian produk dan kualitas produk. Hasil ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan, varian produk dan kualitas produk secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan pada Batik Fajar Indah Surakarta.

B. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di Batik Fajar Indah Surakarta.

Kualitas Pelayanan yang diketahui nilai thitung (2,568) > t_{tabel} (1,984) dan t_{sig} (0,012) $\leq \alpha$ (0,05). maka bisa didapat kesimpulan ada pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Batik fajar Indah. Hal itu membuktikan bahwa kualitas pelayanan sangat diperlukan dalam rangka memenuhi kebutuhan atau keinginan pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian relevan seperti yang telah diselesaikan oleh (Manopo, 2013), (Suwito, 2018), (F. M. Sari, 2012) yang mengemukakan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan keringanan, kesigapan, jalinan, kesanggupan dan ketulusan yang dilibatkan kepada pelanggan melewati cara dan kelakuan dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan pelanggan. Untuk itu kualitas layanan harus menjadi fokus utama agar dapat mempertahankan pelanggannya agar tidak berpindah.

C. Variabel Varian Produk berpengaruh terhadap kepuasan Pelanggan di Batik Fajar Indah Surakarta.

Variabel Varian Produk diketahui nilai thitung (2,737) > t_{tabel} (1,984) dan t_{sig} (0,007) $\leq \alpha$ (0,05). berdasarkan penelitian diambil simpulan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan varian produk terhadap kepuasan pelanggan di Batik Fajar Indah surakarta. Hal ini menunjukkan bahwa adanya keberagaman produk dalam suatu perusahaan dapat meningkatkan kepuasan bagi pelanggan. penelitian mengenai varian produk terhadap kepuasan pelanggan dilakukan penelitian terdahulu oleh (Purnomo, 2017) dan (M. P. Sari & Sanjaya, 2021) .

Varian Produk sangat penting di dalam dunia bisnis. Vrian produk yang dimiliki Batik Fajar Indah sangat beragam mulai dari ukuran, jenis, bahan, varian merk dan desain yang sesuai dengan perkembangan saat ini. Keberagaman produk yang dimiliki perusahaan membuat pelanggan tidak perlu lagi mencari produk yang sejenis ditoko lain dan desain yang menarik menjadikan pengaruh pada kepuasan pelanggan.

D. Variabel Kualitas Produk berpengaruh pada kepuasan Pelanggan di Batik Fajar Indah Surakarta.

Variabel kualitas produk diketahui nilai $t_{hitung} (2,087) > t_{tabel} (1,984)$ dan $t_{sig} (0,040) \leq \alpha (0,05)$. Berdasarkan penelitian bisa diambil simpulan terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas produk pada kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa bersama adanya kualitas produk yang baik akan menciptakan kepuasan pelanggan. Penelitian mengenai kualitas produk pada kepuasan pelanggan telah dilakukan penelitian oleh (Dewi & Hidayat, 2015), (F. M. Sari, 2012).

Kwalitas produk adalah keseluruhan dari gambar dan keunikan produk yang terpaut kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan konsumen yang di tentukan (Kotler & Armstrong, 2014). Batik fajar Indah banyak menawarkan kualitas produk diantara lain adalah daya tahan, kesesuaian, fitur, estetika dan kualitas. Kesesuaian kualitas produk yang di inginkan pelanggan akan menjadikan pelanggan bahwa kualitas yang dirasakan produk mendapatkan *feedback* yang positif.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat ditarik kesimpulannya sebagai berikut: 1) Kualitas pelayanan, varian produk dan kualitas produk secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Batik Fajar Indah surakarta. 2) Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signiifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Batik Fajar Indah surakarta. 3) Varian produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Batik Fajar Indah surakarta. 4) Kualitas produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Batik Fajar Indah Surakarta.

BIBLIOGRAFI

- Demas, M. dan M. N. (2016). "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Atmosfer Toko Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Buku Toga Mas Gajah Mada Sidoarjo." *Jurnal Ekonomi Manajemen 1*, 1(1), 29–44.
- Dewi, R. N., & Hidayat, R. (2015). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Bingka Nayadam Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, 3(1), 32–40.
- Hayati, Y. H., & Sekartaji, G. (2015). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Bebek dan Ayam Goreng Pak Ndut Solo. *JIMFE (Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi)*, 1(1), 49–56.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2014). *Principle of Marketing, Vol.* New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Manopo, F. (2013). "Kwalitas Pelayanan, dan Servicescape terhadap Kepuasan Konsemen pada Hotel Gran Puri Manado." *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akutansi*, 1(4), 1341–1348.
- Moleong, L. J. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya. Mosal.
- Purnomo, E. (2017). Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Lokasi terhadap Minat Beli Konsumen Dalam Membeli Beras Lokal (Studi Kasus Desa Rambah Utama). *Jurnal Mahasiswa Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi*, 4(1).
- Sari, F. M. (2012). Pengaruh Persepsi Kualitas Produk, Persepsi Kualitas Pelayanan dan Trust pada Kepuasan Konsumen di Perusahaan Taksi PT. Kosti Solo. *Fokus Manajerial*, 10(2), 183–194.
- Sari, M. P., & Sanjaya, V. F. (2021). Pengaruh Harga, Promosi, dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Produk YOU. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (JMB)*, 2(1).
- Sugiyono, P. (2011). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Suwito, A. R. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan, Image dan Variasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Koperasi Kareb Bojonegoro. *MAP (Jurnal Manajemen Dan Administrasi Publik)*, 1(01), 110–123.