

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH MAKAN PECAK BANDENG SAWAH LUHUR

Martina Rahmawati Masitoh¹, Khairul Ikhsan², Ade Sahrani³

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Serang Raya

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Serang Raya

³Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Serang Raya

Email: 1martina.r.masitoh@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting bagi suatu perusahaan karena jika pelanggan puas, maka diharapkan pelanggan membeli lagi produk yang ditawarkan oleh pemasar. Kepuasan pelanggan juga menjadi hal yang penting di tengah kompetisi yang ada. Perusahaan berusaha untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan penting untuk diteliti, maka penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan Pecak Bandeng Sawah Luhur.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode survei, dengan jumlah sampel sebesar 130 orang yang merupakan pelanggan Rumah Makan Pecak Bandeng Sawah Luhur. Pengumpulan data menggunakan *non probability sampling* dengan teknik pendekatan *convinienche sampling*. Data dikumpulkan dengan angket, dan dianalisis dengan SPSS versi 23.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (2) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (3) kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : kualitas produk, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan

Pendahuluan

Bisnis makanan dan minuman merupakan bisnis yang dibutuhkan oleh masyarakat, karena makanan merupakan kebutuhan pokok bagi setiap orang dan bisnis ini menghasilkan keuntungan. Bisnis makanan dan minuman merupakan hal yang penting bagi perekonomian Indonesia. Menurut menteri perindustrian, Airlangga Hartarto, sampai dengan triwulan I 2019, pertumbuhan produk domestik bruto (PDB) pada industri makanan dan minuman sebesar 6,77%. Sektor makanan dan minuman menyumbang sebesar 35,58% terhadap PDB Industri Non Migas serta sebesar 6,35% terhadap PDB Nasional. (<https://www.pikiran-rakyat.com/ekonomi/>)

Jumlah populasi penduduk di Indonesia, khususnya Banten, memiliki potensi yang besar pada sektor makanan dan minuman khususnya bisnis rumah makan. Jumlah penduduk Banten menurut data sensus tahun 2010 dari Badan Pusat Statistik (BPS)

adalah 10.632.166 jiwa (<https://banten.bps.go.id/>). Jumlah penduduk yang besar yaitu 10.632.166 jiwa tersebut merupakan indikasi bahwa peluang di bisnis rumah makan masih terbuka lebar.

Pesaing pecak bandeng sawah luhur sudah begitu banyak yaitu pecak bandeng tanpa duri luy resto cabang sawah luhur, pecak bandeng mama rendi, pecak bandeng 59, Pecak bandeng Mang Engkus dan lain sebagainya. Banyaknya pesaing dalam bisnis pecak bandeng ini membuat pemasar perlu berusaha untuk membuat pelanggan puas. dengan adanya kepuasan pelanggan diharapkan akan terbentuk loyalitas pelanggan. Pemasar rumah makan perlu menyediakan produk dengan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang optimal agar sesuai dengan harapan pelanggan sehingga diharapkan pelanggannya puas akan loyal sehingga dapat mempertahankan pelanggannya di tengah persaingan yang kompetitif ini.

Rumah Makan Pecak Bandeng Sawah Luhur merupakan salah satu rumah makan yang menawarkan produk pecak bandeng. Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Rumah Makan Pecak Bandeng Sawah Luhur yang beralamat di jalan Pontang Km. 10, Sawah luhur, Kasemen, Kota Serang, Banten karena merupakan salah satu rumah makan pecak bandeng terkenal yang ada di Kota Serang.

Permasalahan yang ada adalah banyaknya pesaing rumah makan pecak bandeng sawah luhur yang menawarkan produk yang lebih bervariasi dan pelayanan yang lebih baik. Berdasarkan survey awal dan observasi yang telah dilakukan ditemukan bahwa dari segi kualitas produk, pelanggan rumah makan pecak bandeng sawah luhur merasa bahwa produk makanan yang ditawarkan oleh rumah makan pecak bandeng sawah luhur kurang mempunyai ketahanan produk dan variasi produk kurang. Sedangkan dari segi kualitas pelayanan, pelanggan merasa komunikasi dengan karyawan kurang, hanya sebatas mengantarkan daftar menu makanan dan minuman, selain itu juga kurangnya sikap karyawan yang peduli dan tidak cepat melayani pelanggan ketika berkunjung. Dari segi kepuasan pelanggan, ada konsumen yang kurang puas terhadap produk dan pelayanan yang diberikan. Adanya permasalahan tersebut membuat rumah makan Pecak Bandeng Sawah Luhur perlu untuk melakukan usaha untuk mendapatkan konsumen baru serta mempertahankan pelanggannya agar dapat bersaing dengan kompetitornya serta agar dapat mempertahankan keberlangsungan usahanya. Menyadari arti penting dari kepuasan pelanggan maka dibutuhkan upaya untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu dengan peningkatan kualitas produk dan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan rumah makan Pecak Bandeng Sawah Luhur.

Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan Pecak Bandeng Sawah Luhur?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan Pecak Bandeng Sawah Luhur?
3. Apakah kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan Pecak Bandeng Sawah Luhur?

Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Untuk menguji kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan Pecak Bandeng Sawah Luhur.
2. Untuk menguji kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan Pecak Bandeng Sawah Luhur.
3. Untuk menguji kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan Pecak Bandeng Sawah Luhur.

Teori

Kualitas Produk

Kualitas produk menurut *The American Society for Quality* (Kotler dan Armstrong (2008:273) adalah “karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan yang dinyatakan atau tersirat.”

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan/jasa dalam model SERVQUAL menurut Parasuraman, et al., 1985 (Tjiptono, 2014), didefinisikan sebagai “penilaian atau sikap global berkenaan dengan superioritas suatu jasa.” Definisi tersebut didasarkan pada landasan konseptual utama yaitu (Tjiptono, 2014): (1) kualitas pelayanan lebih sulit dievaluasi oleh konsumen bila dibandingkan dengan kualitas barang; (2) persepsi terhadap kualitas pelayanan adalah hasil perbandingan antara ekspektasi pelanggan dengan kinerja aktual jasa; (3) evaluasi kualitas pelayanan tidak hanya dilakukan atas hasil jasa/pelayanan, akan tetapi juga evaluasi terhadap proses penyampaian jasa/pelayanan.

Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dan Armstrong (2008:16) kepuasan pelanggan adalah “tingkat dimana kinerja anggapan produk sesuai dengan ekspektasi pembeli.” Menurut Kotler dan Armstrong (2008:16) hal tersebut berarti bahwa apabila kinerja tidak sesuai dengan

harapan maka pelanggan kecewa, apabila kinerja sesuai dengan harapan, maka pelanggan puas, dan apabila kinerja melebihi harapan maka pelanggan sangat puas.

Pengaruh Kualitas Produk terhadap kepuasan Pelanggan

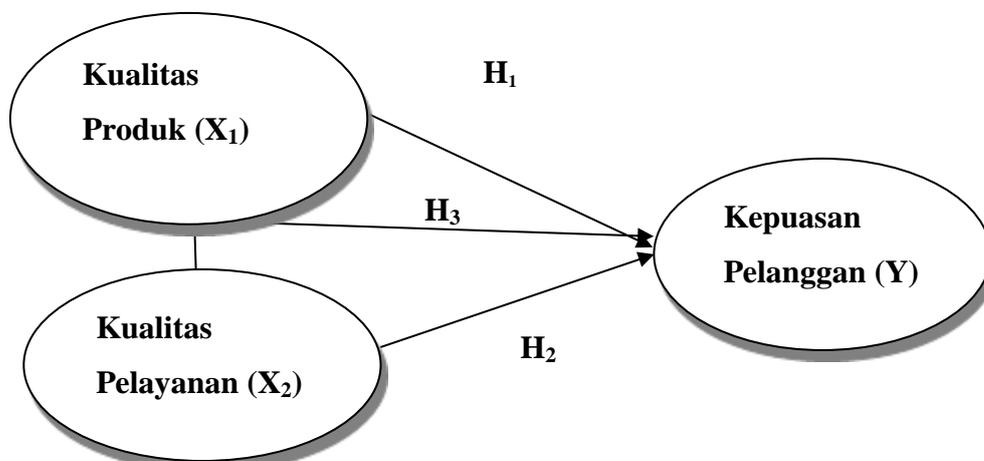
Penelitian yang telah dilakukan oleh Saputra, Thalib, dan Hendratni (2019) menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Penelitian yang telah dilakukan oleh Ibrahim dan Thawil (2019) menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan

Penelitian yang telah dilakukan oleh Saputra, Thalib, dan Hendratni (2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Selain itu, dalam penelitian yang dilakukan oleh Rahman dan Winarno (2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan landasan teori dalam penelitian terdahulu maka kerangka penelitian dapat dijelaskan pada gambar dibawah ini:

Gambar 1 Kerangka Pemikiran



Hipotesis

H₁: terdapat pengaruh yang signifikan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan

H₂ : terdapat pengaruh yang signifikan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan

H₃ : terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. metode survey digunakan dalam penelitian ini. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Rumah Makan Pecak Bandeng Sawah Luhur. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pelanggan Rumah Makan Pecak Bandeng Sawah Luhur. jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 130 orang responden. teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *convinienche sampling*. Data dikumpulkan dengan wawancara untuk menemukan masalah (study pendahuluan) dan dengan cara menyebarkan kuesioner. Alternatif jawaban pertanyaan dengan menggunakan skala likert yang dibuat menjadi 5 (lima) alternatif jawaban. Untuk setiap jawaban akan diberi skor 1-5 yang dapat dijelaskan sebagai berikut: 5 = Sangat Setuju ; 4 = Setuju ; 3 = Cukup ; 2 = Tidak Setuju ; 1 = Sangat Tidak Setuju. Penelitian ini menggunakan analisis regresi.

Hasil Pembahasan

1. Uji Validitas

Tabel 1 Hasil Uji Validitas Terhadap 130 Responden

No	Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
1	Kualitas Produk			
	Indikator 1	0,674	0,172	Valid
	Indikator 2	0,659	0,172	Valid
	Indikator 3	0,658	0,172	Valid
	Indikator 4	0,551	0,172	Valid
	Indikator 5	0,527	0,172	Valid
	Indikator 6	0,569	0,172	Valid
	Indikator 7	0,557	0,172	Valid
	Indikator 8	0,600	0,172	Valid
	Indikator 9	0,610	0,172	Valid
	Indikator 10	0,574	0,172	Valid
	Indikator 11	0,500	0,172	Valid
	Indikator 12	0,602	0,172	Valid
2	Kualitas Pelayanan			
	Indikator 1	0,555	0,172	Valid
	Indikator 2	0,656	0,172	Valid
	Indikator 3	0,594	0,172	Valid
	Indikator 4	0,642	0,172	Valid

	Indikator 5	0,677	0,172	Valid
	Indikator 6	0,649	0,172	Valid
	Indikator 7	0,614	0,172	Valid
	Indikator 8	0,616	0,172	Valid
	Indikator 9	0,639	0,172	Valid
	Indikator 10	0,507	0,172	Valid
3	Kepuasan Pelanggan			
	Indikator 1	0,701	0,172	Valid
	Indikator 2	0,626	0,172	Valid
	Indikator 3	0,700	0,172	Valid
	Indikator 4	0,677	0,172	Valid

Berdasarkan tabel 1 bahwa seluruh pernyataan valid, karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ untuk setiap pernyataan.

Uji Reliabilitas

Tabel 2 Hasil Uji Realibilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Perbandingan Rule of Thumb, nunally	keterangan
Kualitas Produk_X1	0,830	0,6	RELIABEL
Kualitas Pelayanan_X2	0,816	0,6	RELIABEL
Kepuasan Pelanggan_X3	0,604	0,6	RELIABEL

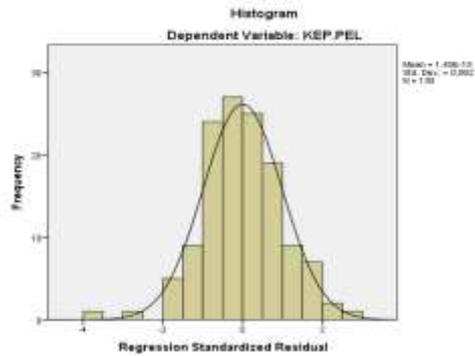
Berdasarkan pada tabel 2 pada variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan, nilai *Cronbach alpha* yang diperoleh $>$ koefisien korelasi 0,60 yang berarti bahwa semua variabel dikatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

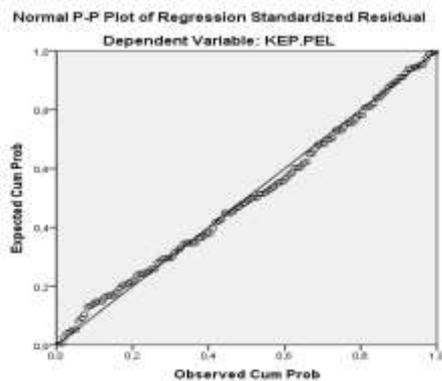
Penelitian ini menggunakan uji normalitas secara grafik dengan menggunakan grafik histogram dan P-P Plot SPSS. Hasil pengujian normalitas menggunakan grafik histogram adalah sebagai berikut:

Gambar 2



Hasil pengujian dengan melihat dari gambar grafik p-p plot adalah sebagai berikut:

Gambar 3



Hasil uji normalitas yang menggunakan grafik histogram dan P-P Plot SPSS menunjukkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas, hal ini terlihat bahwa kurva pada grafik histogram membentuk pola lonceng serta pada gambar grafik p- p plot titik-titik terlihat mengikuti dan mendekati garis diagonal.

Uji Multikolonieritas

Tabel 3 Hasil Uji Multikolonieritas

Coefficients

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Kualitas Produk_X1	,269	3,715
Kualitas pelayanan_X2	,269	3,715

Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan pada tabel 3 diatas didapatkan bahwa nilai *Tolerance* $0,269 > 0,1$ dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) $3,715 < 10$ yang menunjukkan bahwa tidak terjadi adanya multikolinearitas.

Uji Regresi Linier Berganda
Hasil Uji Persamaan Regresi Linear Berganda

Tabel 5 Hasil uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,467	1,229		2,822	,006
	Kualitas Produk_X1	,120	,046	,317	2,586	,011
	Kualitas Pelayanan_X2	,178	,054	,408	3,328	,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Tabel 5 diatas menunjukkan nilai koefisien dari persamaan regresi. Dalam penelitian ini, persamaan regresi berganda yang digunakan adalah :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

- Y = variabel dependen (Kepuasan Pelanggan)
- a = Konstanta
- $\beta_1, \beta_2,$ = Koefisien Regresi
- X1 = variabel independen X1 (kualitas produk)
- X2 = variabel independen X2 (kualitas pelayanan)
- e = epilon (variabel lain yang tidak diteliti)

Berdasarkan perhitungan output maka didapatkan model persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 3,467 + 0,120 X_1 + 0,178 X_2 + e$$

Kesimpulan dari persamaan regresi dalam penelitian ini adalah apabila kualitas produk ditingkatkan maka kepuasan pelanggan meningkat, demikian juga sebaliknya. Apabila kualitas layanan ditingkatkan maka kepuasan pelanggan meningkat, demikian juga sebaliknya.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 6 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,698 ^a	,487	,479	1,353

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

Berdasarkan pada tabel 6 diatas diperoleh nilai *R Square* 0,487 (48,7%), hal ini berarti bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 48,7%. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 51,3% di jelaskan oleh faktor atau variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji Hipotesis

Uji Hipotesis Parsial (t)

Tabel 7 Hasil Uji Statistik t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,467	1,229		2,822	,006
	Kualitas Produk_X1	,120	,046	,317	2,586	,011
	Kualitas Pelayanan_X2	,178	,054	,408	3,328	,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan tabel 7 hasil pengujian yang telah dilakukan, pada variabel kualitas produk, diperoleh hasil nilai $t_{hitung} = 2,586$ dan tingkat signifikansi 0,011. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi $0,011 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 2,586 > t_{tabel} 1,657$. Sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima yang mempunyai arti terdapat pengaruh X_1 (kualitas produk) terhadap Y (kepuasan pelanggan).

Berdasar tabel 7 hasil pengujian pada variabel X_2 (kualitas pelayanan) diperoleh nilai $t_{hitung} = 3,328$ dengan tingkat signifikansi 0,001. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi $0,001 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 3,328 > t_{tabel} 1,657$. Sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima yang mempunyai arti terdapat pengaruh X_2 (kualitas pelayanan) terhadap Y (kepuasan pelanggan).

Uji Hipotesis Simultan (F)

Tabel 8 Hasil Uji Statistik F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	221,007	2	110,504	60,335	,000 ^b
	Residual	232,600	127	1,831		
	Total	453,608	129			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

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

Berdasarkan tabel 8, hasil pengujian untuk variabel X_1 (kualitas produk) dan X_2 (kualitas pelayanan) diperoleh nilai F_{hitung} 60,335 dengan tingkat signifikansi 0,000. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai F_{hitung} $60,335 > F_{tabel}$ 3,07, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti terdapat pengaruh X_1 (kualitas produk) dan X_2 (kualitas pelayanan) secara simultan terhadap Y (kepuasan pelanggan).

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Pecak Bandeng

Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan variabel kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Pecak Bandeng Sawah Luhur, artinya jika kualitas produk ditingkatkan maka kepuasan pelanggan akan meningkat, begitupun sebaliknya. Oleh karena itu, kualitas produk merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh Rumah Makan Pecak Bandeng Sawah Luhur.

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Ibrahim dan Thawil (2019) menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan. Hasil penelitian tersebut juga sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Haryanto (2013); Sembiring, Suharyono dan Kusumawati (2014); Putro, A. W., Samuel, H., MS., dan Brahmata, R. K. M. R. (2014). Hasil penelitian tersebut juga sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Saputra, Thalib, dan Hendratni (2019) yang menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Pecak Bandeng Sawah Luhur

Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Pecak Bandeng Sawah Luhur, artinya jika kualitas pelayanan ditingkatkan maka kepuasan pelanggan akan

meningkat, begitupun sebaliknya. Oleh karena itu kualitas pelayanan merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh Rumah Makan Pecak Bandeng Sawah Luhur.

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Rahman dan Winarno (2019); Gunawan (2013); Sembiring, Suharyono dan Kusumawati (2014); yang menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian tersebut juga besesuaian dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Saputra, Thalib, dan Hendratni (2019) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Ibrahim dan Thawil (2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum dapat membuktikan hubungan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Pecak Bandeng Sawah Luhur

Penelitian ini berhasil membuktikan adanya pengaruh yang positif dan signifikan variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Pecak Bandeng Sawah Luhur, artinya jika kualitas produk dan kualitas pelayanan ditingkatkan maka kepuasan pelanggan akan meningkat, begitupun sebaliknya. Oleh karena itu kualitas pelayanan dan kualitas produk merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh Rumah Makan Pecak Bandeng.

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Saputra, Thalib, dan Hendratni (2019) yang menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Penutup

Kesimpulan

1. Kualitas Produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Pelanggan di Rumah Makan Pecak Bandeng Sawah Luhur, yang berarti bahwa jika kualitas produk ditingkatkan maka kepuasan pelanggan akan meningkat, begitupun sebaliknya. Oleh karena itu, kualitas produk merupakan hal penting yang perlu diperhatikan oleh Rumah Makan Pecak Bandeng Sawah Luhur.
2. Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, artinya jika kualitas pelayanan ditingkatkan maka kepuasan pelanggan akan meningkat, begitupun sebaliknya. Oleh karena itu kualitas pelayanan merupakan hal penting yang perlu diperhatikan oleh Rumah Makan Pecak Bandeng Sawah Luhur.
3. Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama (simultan) mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Di Rumah Makan Pecak Bandeng Sawah

Luhur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan model dalam menjelaskan variasi kepuasan pelanggan di Rumah Makan Pecak Bandeng Sawah Luhur adalah sebesar 48,7%, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini yaitu 51,3%.

Saran

1. Hasil penelitian membuktikan bahwa Kualitas Produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Pelanggan. Oleh karena itu kualitas produk merupakan hal yang penting yang harus diperhatikan oleh pemasar. Sebaiknya Rumah Makan Pecak Bandeng melakukan usaha untuk menjaga atau meningkatkan kualitas produk yaitu dengan cara meningkatkan pemilihan bahan makanan supaya kesegaran bahan makanan terjamin sehingga cita rasa makanan tetap terjaga dan konsisten.
2. Hasil penelitian membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Oleh karena itu kualitas pelayanan merupakan hal yang penting yang harus diperhatikan oleh pemasar. Sebaiknya Rumah Makan Pecak Bandeng melakukan usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan cara memberikan sarana dan prasarana yang lebih baik supaya ketika banyak pengunjung yang datang fasilitas yang disediakan diharapkan mampu memenuhi harapan pelanggan.

Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah peneliti hanya meneliti variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan untuk memprediksi kepuasan pelanggan. Pada penelitian selanjutnya perlu meneliti variabel-variabel lain yang dapat memprediksi variabel kepuasan pelanggan.

Daftar Pustaka

Buku;

- Kotler, P., dan Armstrong, G. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran* (Edisi 12, Jilid 1. Alih Bahasa oleh Bob Sabran, M.M). Jakarta: Erlangga.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan penelitian*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET.

Jurnal;

- Putro, S. W., Samuel, H., dan Brahmana, R. K. M. R. (2014). "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya." *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 2, No. 01.

- Gunawan, W. T. (2013). “Bauran Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan pada Texas Chicken Manado.” *Jurnal EMBA*. Vol. 1, No.4.
- Haryanto, R. A. (2013). “Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Mcdonald’s Manado.” *Jurnal EMBA*. Vol. 1, No. 4.
- Ibrahim, M., Thawil, S. M. (2019). “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.” *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*. Vol. 4. No. 1.
- Sembiring, I. J., Suharyono., Kusumawati, A. (2014). “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonald’s MT.Haroyono Malang).” *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol. 15, No. 01”.
- Rahman, A. dan Winarno, S. H. (2019). “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV. Jaya Motor Bekasi.” *Jurnal Pemasaran Kompetitif*. Vol. 3. No. 1.
- Saputra, N. H., Thalib, S., dan Hendratni, T. W. (2019). “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Online Store Guzzle Di Media Sosial.” *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*. Vol. 4. No. S1, hal. 709-718.

Internet;

<https://banten.bps.go.id/publication/2019/08/16/15a6b8d75d924a55a581c48a/provisi-banten-dalam-angka-2019.html> [Diakses tanggal: 11 Maret 2020]

<https://www.pikiran-rakyat.com/ekonomi/pr-01316389/pertumbuhan-industri-makanan-dan-minuman-sumbang-635-terhadap-pdb-nasional> [Diakses tanggal: 11 Maret 2020]