

## Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Babe Cafe and Rooftop Gorontalo

Zulfikar S. Daday<sup>1</sup>, Abd. Rahman Pakaya<sup>2</sup>, Djoko Lesmana Radji<sup>3</sup>

Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia<sup>1</sup>

Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia<sup>2</sup>

Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia<sup>3</sup>

Email: [zulfikar.dady@gmail.com](mailto:zulfikar.dady@gmail.com)<sup>1</sup>

**Abstrak:** *This research aims to determine the effect of product quality on customer satisfaction at Babe Cafe and Rooftop Gorontalo. The data collection technique uses a questionnaire with a Likert scale which has 5 alternative answers. The research method used is a quantitative method. The population in this study were those who had purchased products at Babe Cafe and Rooftop Gorontalo and the sample in this study was 96. The data analysis technique used simple linear regression analysis. Research hypothesis testing is processed using SPSS. The results of this research show that partially product quality has a significant influence on consumer satisfaction. Then the R squer value is 0.866. This value shows that 86.6% of the Consumer Satisfaction variable is explained by the quality of the product provided, while the remaining 13.4% is explained by other variables that were not studied.*

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

**Abstract:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Kosnumen di Babe Cafe and Rooftop Gorontalo. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert yang memiliki 5 alternatif jawaban. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah yang pernah membeli produk di Babe Cafe and Rooftop Gorontalo dan sampel dalam penelitian ini berjumlah 96. Untuk teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier sederhana. Pengujian hipotesis penelitian diolah dengan SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial Kualitas Produk mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Kemudian nilai R squer adalah sebesar 0.866. Nilai ini menunjukkan bahwa sebesar 86,6% variabel Kepuasan Konsumen dijelaskan oleh Kualitas Produk yang diberikan, sedangkan sisanya sebesar 13,4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

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

### PENDAHULUAN

Seiring dengan dunia usaha yang membuat persaingan menjadi semakin tajam, karena makin banyaknya produk yang memiliki berbagai macam kualitas yang dikeluarkan, akibatnya konsumen menjadi semakin kritis dalam melakukan pembelian produk yang memiliki kualitas terbaik. Tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu produk akan memberikan cerminan keberhasilan perusahaan dalam menghasilkan produk tersebut. Dinamika dalam persaingan usaha yang semakin pesat dalam menghasilkan dan menjual produk berkualitas, memberikan tantangan tersendiri bagi perusahaan agar dapat memberikan peluang untuk dapat bertahan dimasa yang akan datang. Perusahaan harus meningkatkan kualitas produknya agar konsumen merasakan sebuah kepuasan terhadap produk tersebut.

Perkembangan usaha yang semakin pesat membuat persaingan usaha diantara perusahaan menjadi semakin ketat. Berbagai strategi diterapkan dalam rangka meningkatkan daya saing dan bertahan ditengah arus persaingan yang deras. Tidak sedikit perusahaan yang mengalami kebangkrutan karena tidak mampu mengikuti perkembangan usaha yang semakin kompleks dengan adanya teknologi begitu juga sebaliknya (Komang & Sintia, 2021). Kepuasan konsumen merupakan aspek penting dalam upaya mempertahankan konsumen untuk tetap menggunakan produk perusahaan. Mempertahankan konsumen yang telah menggunakan produk lebih sulit dibandingkan dengan mencari konsumen baru. Maka dari itu, sangat penting bagi setiap perusahaan untuk menjamin setiap konsumennya merasa puas akan produk yang digunakannya. Konsumen yang puas dapat membantu perusahaan untuk melakukan promosi melalui rekomendasi dari konsumen tersebut, karena telah memiliki pelayanannya sendiri dengan produk tersebut sehingga menjadi lebih meyakinkan (Manus & Lumanauw, 2015).

Kualitas produk yang baik dapat menjadi salah satu faktor pendukung terciptanya kepuasan bagi konsumen. Konsumen akan merasa lebih puas apabila kualitas produk yang diterimanya melebihi harapannya. Maka dari itu, perusahaan harus mampu memberikan karakteristik tersendiri dari produk agar menarik minat konsumen (Runtuwu et al., 2014). Kualitas produk harus diperhatikan karena akan menunjukkan jati diri perusahaan, jika produk yang dipasarkan bermasalah, konsumen akan merasa tidak puas dan akan beralih keperusahaan lain yang sejenis untuk mendapatkan kualitas yang lebih baik. Produk yang memiliki ciri berbeda dari yang lain, akan menjadikannya produk yang unggul dibandingkan produk sejenisnya dan diimbangi dengan kualitas yang tidak mengecewakan (Wijaya, 2017).

Babe Cafe and Rooftop Gorontalo dahulu bernama Babe Cafe, cafe ini adalah salah satu usaha yang sudah lama berdiri di Kota Gorontalo, sejak pertengahan tahun 2014. Babe Cafe and Rooftop Gorontalo beralamat di Jalan Yusuf Dali, Kecamatan Kota Tengah. Ide berdirinya Babe Cafe and Rooftop Gorontalo yaitu dengan melihat kondisi Kota Gorontalo pada saat itu yang masih terbilang sedikit cafe atau kedai yang berdiri. Melihat peluang tersebut, terbesit ide pemilik untuk mendirikan cafe tersebut. Sampai saat ini, nama Babe Cafe and Rooftop Gorontalo, begitu lekat dengan masyarakat Kota Gorontalo.

Pelaku bisnis cafe dituntut untuk menjadi kreatif (be creative) dalam setiap aspeknya agar siap menghadapi persaingan industri kreatif yang semakin meningkat. (Imron, 2019), menyatakan bahwa kualitas produk adalah karakteristik produk yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan konsumen yang dinyatakan atau diimplikasikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa konsumen, peneliti memperoleh informasi bahwa produk dari Babe Cafe and Rooftop Gorontalo ini pada dasarnya cukup enak. Tetapi ada konsumen yang mengeluh rasa dari produknya yang terkadang kurang konsisten. Misalnya, salah satu produk yang diberikan rasa kopinya kadang terlalu manis, atau bahkan kurang manis. Kemudian terdapat beberapa produk yang kurang pas dengan tampilan secara visual, atau dalam bahasa gaulnya adalah kurang instagrammable.

Berdasarkan hal tersebut, perlu mengedepankan strategi, untuk meningkatkan pendapatan, kemudian menciptakan kepuasan bagi konsumen seperti memerhatikan dan meningkatkan kualitas produk. Pelaku usaha bisnis seperti cafe, perlu mempunyai orientasi: siapa saja yang dibutuhkan dan diinginkan oleh konsumen melalui inovasi-inovasi yang diciptakan, untuk kepuasan konsumen. Dengan hal tersebut, Babe Cafe and Rooftop Gorontalo dapat meningkatkan kepuasan konsumen dengan memberikan pengalaman yang menyenangkan secara maksimum dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman yang kurang menyenangkan.

Kepuasan konsumen menjadi hal penting yang harus dimiliki perusahaan untuk tetap bertahan di tengah persaingan yang semakin ketat (Nasirudin et al., 2018). Semakin konsumen merasa puas maka akan membuat konsumen terus menggunakan produk perusahaan, begitu sebaliknya. Berdasarkan fenomena diatas, timbul ketertarikan penulis untuk meneliti kualitas produk dan kepuasan konsumen, yang diangkat dengan judul: "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kedai Babe Cafe and Rooftop Gorontalo".

## **METODE PENELITIAN**

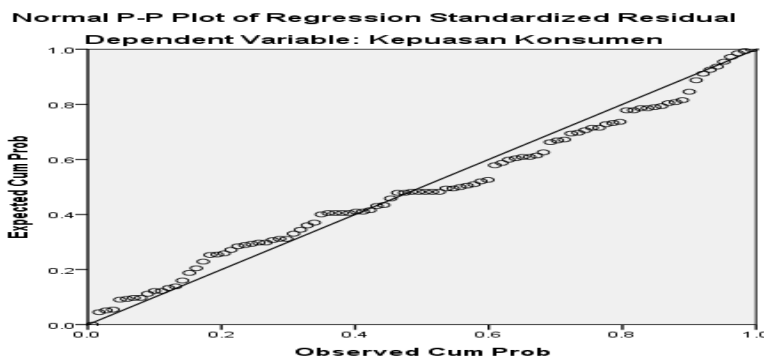
Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuisioner pada Konsumen Babe *Cafe and Rooftop* Gorontalo. Dengan jumlah sampel sebanyak 96 responden. Analisis data dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan bantuan program spss. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisioner, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan adalah Regresi Linier sederhana, Uji Hipotesis, dan Koefisien Determinasi. Penelitian ini dilakukan di Babe *Cafe and Rooftop* Gorontalo yang berlokasi di Jl. Pangeran Hidayat No.128, Liluw, Kecamatan Kota Timur, Kota Gorontalo, Gorontalo 96128.

## **HASIL PENELITIAN**

### **Uji Normalitas Data**

sebelum peneliti melakukan analisis data dengan menggunakan regresi, terlebih dahulu dilakukan pengecekan persyaratan analisis. Untuk keperluan ini, akan dilakukan pengujian normalitas dengan menggunakan uji probability. Plot dengan prosedur sebagai berikut :

berdasarkan hasil pengujian normalitas didukung hasil plot data yang menunjukkan bahwa data dari variabel Y (Kepuasan Konsumen) menyebar disekitaran garis lurus seperti tampak pada grafik dibawah ini.



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas P-Plot

### Analisis Regresi

#### Analisis Regresi Linier Sederhana

Setelah persyaratan normalitas data dipenuhi maka selannutnya dilakukan analisis regresi antara Analisis regresi linier sederhana antara kualitas produk dengan kepuasan konsumen. Teknik analisis yang digunakan adlah analisis regresi linear sederhana. Model regresi yang akan dibangun dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Sederhana

Model		Unstandardized		Standardized	T	Sig.
		Coefficients		Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.673	2.245		1.163	.105
	Kualitas Produk	.953	.039	.931	24.653	.000

Sumber: data diolah, 2023.

Berdasarkan hasil analisis diatas, model regresi linear sederhana adalah sebagai berikut :

$$\hat{Y} = 3,673 + 0,953X$$

Berdasarkan hasil analisis diatas maka model regresi pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen adalah  $\hat{Y} = 3,673 + 0,953X$ . hal ini berarti setiap penambahan X (Kualitas Produk) maka nilai partisipasi variabel Y (Kepuasan Konsumen) meningkat sebesar 0.953. koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah Positif.

#### Uji Parsial (Uji T)

Penentuan kriteria uji didasarkan pada perbandingan antara nilai t-hitung yang diperoleh dengan nilai t-tabel. Jika nilai t-hitung yang diperoleh lebih besar dari t-tabel maka Ho ditolak dan HA diterima yang berarti ada pengaruh signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Dan sebaliknya jika nilai t-hitung lebih kecil dari t-tabel maka Ho diterima dan HA ditolak yang berarti tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 2. Hasil Uji Parsial

Model		Unstandardized		Standardized	T	Sig.
		Coefficients		Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.673	2.245		1.163	.105
	Kualitas Produk	.953	.039	.931	24.653	.000

Sumber: data diolah, 2023.

Dari hasil analisis diatas dapat dilihat nilai t-tabel yang diperoleh untuk variabel kualitas produk adalah sebesar 24.653. untuk mendapatkan kesimpulan apakah menerima atau menolak Ho, terlebih dahulu harus ditentukan nilai t-tabel yang akan digunakan. Dengan demikian tingkat signifikansi sebesar 5% dan nilai df sebesar  $n-1= 95$  diperoleh nilai sebesar 1.985. jika dibandingkan dengan nilai t-hitung yang diperoleh masih lebih besar dari nilai t-tabel sehingga Ho ditolak. Dengan demikian tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.

### Pengujian Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi merupakan suatu nilai yang besarnya berkisar antara 0%-100%. Untuk mengetahui besarnya koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3. Hasil Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.391 <sup>a</sup>	.866	.865	3.603
a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk				
b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen				

Sumber: data diolah, 2023

Dari analisis di atas terlihat nilai koefisien determinasi dari model regresi yang telah diperoleh sebelumnya sebesar 0.866. Nilai ini berarti bahwa sebesar 86,6% variasi kepuasan konsumen dijelaskan oleh kualitas produk yang diberikan, sedangkan sisanya sebesar 13,4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian. Hasil ini juga mengidentifikasi bahwa semakin baik kualitas produk yang diterapkan maka akan mampu meningkatkan kepuasan konsumen.

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen

Dalam penelitian ini, peneliti coba melakukan studi penelitian tentang seberapa besar pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode yang digunakan adalah metode kuantitatif korelasional dengan jumlah sampel 96 orang konsumen yang datang di babe cafe and rooftop gorontalo. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, kuesioner, dokumentasi serta teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan regresi sederhana.

Penelitian ini diolah secara kuantitatif sebagaimana yang telah dijelaskan di bab tiga dengan melakukan pengukuran antara pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. Dengan instrumen penelitian yang digunakan, maka hasil penelitian ini tergambar dalam data Skor, baik dari variabel X (Kualitas Produk) dan variabel Y (Kepuasan Konsumen) sebagaimana yang terlihat pada lampiran dan untuk mempertanggungjawabkan tingkat keabsahan dari data skor ini, maka peneliti melakukan analisis data terhadap masing-masing variabel.

Dalam proses analisis data meliputi proses pengujian validitas, reliabilitas dan normalitas, sebagai penentu dalam pengujian hipotesis, uji linearitas untuk mengetahui apakah ada regresi X dan Y berbentuk linear atau non-linear serta proses penentuan koefisien determinasi serta interpretasinya. Hasil uji instrumen yang dilakukan menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Hasil pengujian Pearson Correlation menunjukkan bahwa masing-masing item pernyataan yang terdapat dalam kuisisioner baik X (Kualitas Produk) dan variabel Y (Kepuasan Konsumen) menunjukkan nilai lebih besar dari 0,3 sehingga peneliti menyimpulkan bahwa kuisisioner yang digunakan adalah valid. Selanjutnya, hasil pengujian Cronbach's Alpha menunjukkan bahwa keseluruhan item pertanyaan yang terdapat dalam kuisisioner X (Kualitas Produk) dan variabel Y (Kepuasan Konsumen) menunjukkan nilai lebih dari 0,6 sehingga peneliti menyimpulkan bahwa kuisisioner yang digunakan adalah reliabel.

Hasil pengujian regresi yang dijelaskan sebelumnya menunjukkan bahwa ternyata ada pengaruh antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. Koefisien regresi yang bertanda positif dari variabel dukungan menunjukkan bahwa peningkatan nilai kualitas produk akan meningkatkan nilai kepuasan konsumen. Selanjutnya, berdasarkan perhitungan model persamaan regresi yang telah dilakukan diperoleh nilai koefisien determinasi  $R^2$  sebesar 0,866. Nilai ini berarti bahwa sebesar 86,6% variabel kepuasan konsumen dipengaruhi variabel kualitas produk, sedangkan sisanya sebesar 13,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Koefisien determinasi mencerminkan besar pengaruh perubahan variabel independen dalam menjalankan perubahan

pada variabel dependen secara bersama-sama, dengan tujuan untuk mengukur kebenaran dan kebaikan hubungan antar variabel dalam model yang digunakan. Besarnya nilai  $r^2$  berkisar antara  $0 < r^2 < 1$ , jika  $r^2$  semakin mendekati satu, maka model yang diusulkan dikatakan karena semakin tinggi variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen.

Penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Dikarenakan hasil dalam penelitian ini relevan dengan hasil penelitian sebelumnya, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa kualitas produk memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang berbunyi "diduga kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen di kedai babe cafe and rooftop gorontalo". Dinyatakan diterima.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian maka disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dari variabel kualitas produk dan kepuasan konsumen. Semakin baik kualitas produk yang diterapkan maka akan meningkatkan kepuasan konsumen. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen mencapai 86,6% sedangkan sisanya sebesar 13,4% dipengaruhi oleh penelitian lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## **SARAN**

Berdasarkan pada simpulan di atas, maka peneliti dapat memberikan saran dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Agar Babe Cafe and Rooftop Gorontalo dapat memfokuskan kegiatannya dalam hal kualitas produk untuk menjamin kepuasan konsumen.
2. Penelitian ini dapat berguna sebagai bahan informasi dan referensi, baik bagi perusahaan, akademisi, dan pihak lainnya, yang membahas prektek manajemen pemasaran khususnya menyangkut Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen.
3. Kiranya penelitian ini dapat dijadikan acuan/reverensi bagi pihak lain untuk dapat menambah faktor atau variabel lainnya dan menguji pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Aulia, I., Furyanah, A., Manajemen, S., & Pamulang, U. (2022). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV Langit Biru Tangerang*. 1(2021), 136-141.
- Imron, I. (2019). *Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Pada CV . Meubele Berkah Tangerang*. 5(1), 19-28.
- Komang, N., & Sintia, A. (2021). *Pengaruh Kualitas Produk , Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hidden Garden Agro Cafe Baturiti Tabanan Bali*. 1(2), 717-728.
- Losung, Y. H., Wenas, R. S., Arie, F. V, Produk, P. K., Persepsi, D. A. N., Terhadap, H., Konsumen, K., Kartu, P., Telkomsel, P., Losung, Y. H., Wenas, R. S., & Arie, F. V. (2022). *KECAMATAN PASAN EFFECT OF PRODUCT QUALITY , ADVERTISING AND PRICE PERCEPTION ON CONSUMER SATISFACTION OF TELKOMSEL PREPAID CARD USERS IN PASAN DISTRICT Jurnal EMBA Vol . 10 No . 1 Januari 2022 , Hal . 401-411*. 10(1), 401-411.
- Sutapa, H., Dyah, R., & Yaya, A. (2022). *YUME : Journal of Management Analisis Pengaruh Kualitas Produk , Harga dan Strategi Promosi terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Sap Kediri*. 5(2), 287-294.