

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KFC ASIA PLAZA KOTA TASIKMALAYA

Dito Tais Muhamad Saapрила^{1)*}, Ari Arisman¹⁾ & Depy Muhamad Pauzy¹⁾

Universitas Perjuangan Tasikmalaya¹⁾

*Email: aditodot78@gmail.com**

Riwayat Artikel

Diterima: 15 Juli 2023

Disetujui: 18 Agustus 2023

Diterbitkan: 1 September 2023

Abstract

This study aims to determine the effect of service quality and product quality on Kfc Asia Plaza Tasikmalaya Consumer Satisfaction (Survey of KFC Asia Plaza Tasikmalaya Consumers). The method used in this study is causality through a survey approach. With a research sample of 100 KFC Asia Plaza Tasikmalaya consumers. The data used is using primary data. The analytical tool used in this study is multiple regression using SPSS 26.0. The results showed that the quality of service obtained by KFC Asia Plaza Tasikmalaya consumers had very good criteria. Product Quality for KFC Asia Plaza Tasikmalaya Consumers has very good assessment criteria, Consumer Satisfaction for KFC Asia Plaza Tasikmalaya Consumers has very good criteria. Together Service Quality and Product Quality have a significant influence on Customer Satisfaction. Partially, Service Quality has a significant influence on Customer Satisfaction. Partially Product Quality has a positive and significant effect on Consumer Satisfaction.

Keywords: Service Quality, Product Quality, Consumer Satisfaction

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen KFC Asia Plaza Kota Tasikmalaya (Survei pada Konsumen KFC Asia Plaza Kota Tasikmalaya). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kausalitas melalui pendekatan survei. Dengan sampel penelitian 100 orang Konsumen KFC Asia Plaza Kota Tasikmalaya. Data yang digunakan adalah menggunakan data primer. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi berganda dengan menggunakan SPSS 26.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan yang diperoleh pada Konsumen KFC Asia Plaza Kota Tasikmalaya memiliki kriteria sangat baik. Kualitas Produk pada Konsumen KFC Asia Plaza Kota Tasikmalaya memiliki kriteria penilaian baik, Kepuasan Konsumen pada Konsumen KFC Asia Plaza Kota Tasikmalaya memiliki kriteria sangat baik. Secara bersama-sama Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Secara parsial Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Secara parsial Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen

A. PENDAHULUAN

Restoran siap saji menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam memesan dan mengambil makanan. Ini sangat sesuai dengan gaya hidup cepat dan sibuk yang banyak dimiliki orang saat ini. Budaya makan di luar atau di restoran telah menjadi bagian dari tren

sosial. Orang cenderung menghabiskan waktu berkumpul sambil menikmati makanan di tempat-tempat yang nyaman dan menarik. Banyak restoran siap saji menawarkan makanan dengan harga yang terjangkau, membuatnya lebih mudah diakses oleh berbagai lapisan masyarakat.

Di Tasikmalaya restoran-restoran siap saji tumbuh dan berkembang dengan baik, terutama restoran siap saji yang menyajikan jenis makanan ayam goreng krispi atau yang lebih dikenal dengan nama fried Chicken. Di Tasikmalaya restoran siap saji tersebut tumbuh dan berkembang dengan baik. Tidak sedikit pula bermunculan restoran-restoran siap saji pendatang baru atau new brand meramaikan kuliner di Kota Tasikmalaya misalnya Lazzato, Hisana, Richeese Factory dan lain-lain. Kondisi tersebut menyebabkan persaingan usaha yang sangat tinggi di kalangan pengusaha restoran-restoran siap saji tersebut. Bahkan tidak sedikit pula restoran-restoran siap saji tersebut menjadi gulung tikar karena persaingan usaha yang sangat tinggi tersebut.

Salah satu restoran siap saji yang masih bertahan hingga kini dan bahkan masih sangat populer di Indonesia khususnya di kota tasikmalaya adalah KFC, bahkan KFC termasuk dalam brand yang termasuk dalam Top Brand Award. Top Brand Award adalah sebuah penghargaan yang diberikan kepada merek-merek produk yang meraih predikat TOP. Penghargaan ini diberikan berdasarkan penilaian yang diperoleh dari hasil survei berskala nasional dibawah penyelenggaraan Frontier Consulting Group. Adapun

Tabel 1. Hasil Top Brand Award kategori Fastfood fase 2 di Tahun 2020

No.	Brand	TBI (Top Brand Indeks)
1.	KFC	26,4%
2.	MCD	22,8%
3.	Hoka-Hoka Bento	6,5%
4.	A & W	5,9%
5.	Richeese Factory	4,9%

Sumber: www.topbrand-award.com (2020)

Top Brand Award diberikan kepada merek-merek dengan performa luar biasa di pasar Indonesia. Pada kategori Restoran Fastfood di Fase 2 tahun 2020, KFC menjadi Top Brand dengan raihan Indeks sebesar 26,4%. Di Tasikmalaya KFC merupakan salah satu restoran siap saji yang paling diminati, terlihat KFC Asia Plaza tidak pernah sepi. KFC Asia Plaza selalu menjadi salah satu pilihan yang paling banyak diminati masyarakat Kota Tasikmalaya, terutama pengunjung Asia Plaza, sehingga KFC Asia Plaza selalu terlihat penuh banyak yang mengantri, dan jarang terlihat sepi. Meskipun sering terlihat memiliki antrean yang panjang, tak sedikit konsumen yang rela menunggu antri untuk mendapatkan produk dari KFC tersebut. Menurut penelitian awal kepada konsumen, mengatakan mereka puas setelah membeli produk KFC karena kualitas produknya yang bagus, rasanya lezat, fresh, pelayanannya baik dan cepat, hal ini sesuai dengan salah satu tujuan dari KFC yaitu memuaskan konsumennya, karena dengan membuat konsumen puas, akan memunculkan konsumen yang loyal terhadap perusahaan, sehingga perusahaan semakin dikenal, maju, dan berkembang. Kepuasan konsumen adalah rasa puas konsumen terhadap produk yang sudah dibeli karena memenuhi harapannya. Berdasarkan hal tersebut penelitian ini bertujuan untuk mencari pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen KFC Asia Plaza Kota Tasikmalaya.

B. KAJIAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml dan Bitner dalam Adam (2015) Kualitas pelayanan adalah memastikan bahwa pelanggan puas dengan pengalaman mereka. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang pada gilirannya dapat menghasilkan pelanggan yang loyal dan mampu merekomendasikan secara sukarela kepada pelanggan yang lain. Sedangkan menurut Tjiptono (2016) merupakan suatu Interaksi antara staf dan pelanggan sangat penting. Keramahan tamahan dan sikap positif dapat membentuk kesan yang baik dan membuat pelanggan merasa dihargai. Ada pun menurut Nasution dalam Rusydi (2017) mendefinisikan: Kualitas pelayanan adalah aspek kritis dalam bisnis apa pun, termasuk dalam industri restoran siap saji. Bagaimana pelanggan merasa diperlakukan dan dilayani dapat memiliki dampak besar pada persepsi mereka tentang merek dan bisnis secara keseluruhan. Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam Hardiansyah (2011) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, terdapat indikator kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. *Tangibles* (Berwujud)
2. *Reliability* (Kehandalan)
3. *Responsiveness* (Ketanggapan)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Empathy* (Empati)

Kualitas Produk

Menurut Kottler (2019) *The ability of a product to perform its intended function effectively is often referred to as its "functional performance." This concept encompasses various aspects that contribute to how well a product meets user expectations and requirements*, memiliki makna suatu kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal itu termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan, pengoperasian dan reparasi produk juga atribut ini sangat mempengaruhi reaksi konsumen terhadap sebuah produk. Ada pun menurut Tjiptono (2010) Kualitas Produk adalah kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan yang mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan. Kualitas produk juga merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap kualitas saat ini berkuatitas mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang. Assauri (2015: 211) menyampaikan bahwa kualitas produk adalah pernyataan tingkat kemampuan dari suatu merek atau produk tertentu dalam melaksanakan fungsi yang diharapkan. Menurut Tjiptono (2019) indikator kualitas produk adalah sebagai berikut:

1. Kinerja (*Performance*)
2. Keistimewaan Tambahan (*Features*)
3. Keandalan (*Reliability*)
4. Kesesuaian dengan Spesifikasi (*Conformance to Specifications*)
5. Daya Tahan (*Durability*)
6. Estetika (*Aesthetics*)

Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler dan Keller (2014) Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan. Menurut Howard dan Steth dalam Tjiptono (2014) Kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembelian berkenaan dengan kespadanan atau ketidakspadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan. Menurut Umar (2015) Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang diterima dan harapannya. Menurut Hawkins dan Lonney dalam Tjiptono (2014) indikator dalam kepuasan konsumen, yaitu:

1. Kesesuaian Harapan

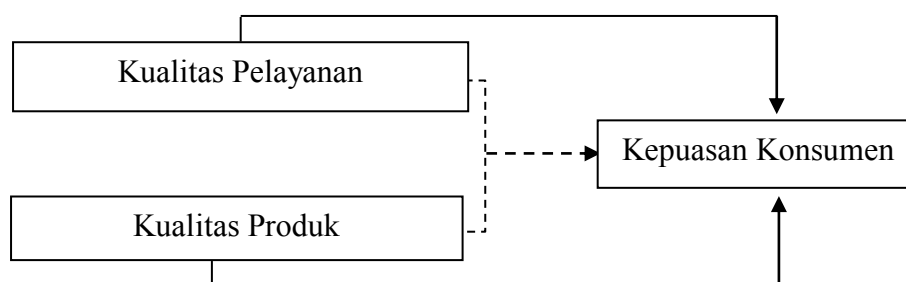
2. Minat Berkunjung Kembali
3. Kesiediaan Merekomendasi

Hipotesis

H1: Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen.

H2: Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen.

H3: Kualitas Produk berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

C. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan sensus (Sugiyono, 2018). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu melalui kuesioner. Ada pun teknik sampling pada penelitian ini menggunakan Teknik Sampling Insidental adalah metode pengambilan sampel yang didasarkan pada kenyamanan atau ketersediaan subjek. Dalam metode ini, peneliti memilih sampel berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan atau insidental dapat ditemui atau diakses. Kriteria yang akan digunakan adalah pelanggan yang berkunjung ke KFC Asia Plaza Kota Tasikmalaya yang telah melakukan pembelian minimal sebanyak 3 kali. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus Lameshow, hal ini dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui atau tidak terhitung Riduwan & Akon (2010). Maka diperoleh hasil jumlah sampel minimal yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 100 responden. Teknik pengujian data: Uji Validitas dan Uji Realibilitas. Uji Asumsi Klasik pada penelitian ini menggunakan Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas, Uji Heteroskedastisitas, dan Uji Autokorelasi dan Uji Hipotesis. Alat analisis pada penelitian ini menggunakan Analisis Regresi Berganda, Analisis Koefisien Korelasi, dan Analisis Koefisien Determinasi.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Dari uji validitas mengenai Kualitas Pelayanan (X_1) berdasarkan hasil pengujian melalui SPSS versi 26 di peroleh hasil r tabel sebesar 0,1946 dengan hasil r hitung $> r$ tabel (Lampiran 4 Halaman 85). Sehingga uji validasi Kualitas Pelayanan terpenuhi (Valid). Dari uji validitas mengenai Kualitas Produk (X_2) berdasarkan hasil pengujian melalui SPSS versi 26 di peroleh hasil r tabel sebesar 0,1946 dengan hasil r hitung $> r$ tabel (Lampiran 4 Halaman 85). Sehingga uji validasi Kualitas Produk terpenuhi (Valid). Dari hasil uji validasi mengenai Kepuasan Konsumen (Y) berdasarkan hasil pengujian melalui SPSS versi 26 di

peroleh hasil r tabel sebesar 0,1946 dengan hasil r hitung $> r$ tabel (Lampiran 4 Halaman 85). Sehingga uji validasi Kepuasan Konsumen terpenuhi (Valid).

Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan suatu pengertian bahwa suatu instrument cukup dapat dipercaya untuk dapat digunakan sebagai alat pengumpul data (Arikunto, 2014: 154). Dari hasil uji reliabilitas angka yang diperoleh hasil *cronbach alpha* $> 0,6$ (Lampiran 4 Halaman 85). Sehingga uji realibilitas terpenuhi (Reliabel).

Kualitas Pelayanan Pada Konsumen KFC Asia Plaza Kota Tasikmalaya

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi konsumen. Kualitas pelayanan dalam pengertian tersebut menjelaskan bahwa yang dijunjung tinggi oleh konsumen dinilai dari bagaimana perusahaan memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumennya, karena dengan pelayanan tersebut seorang konsumen dapat menilai dan memberikan sebuah kepuasan untuk tetap bertahan atau mencari yang lebih baik lagi. Untuk mengetahui hasil dari tanggapan responden mengenai Kualitas Pelayanan pada KFC Asia Plaza Kota Tasikmalaya dapat dilihat dari hasil jawaban responden melalui penyebaran kuesioner, yang terdiri dari 10 pernyataan. Daftar pernyataan tersebut disebarkan kepada 100 orang Konsumen KFC Asia Plaza Kota Tasikmalaya. Kuesioner tersebut telah di uji dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas dengan hasil perhitungan valid dan reliabel (data uji validitas dan uji reliabilitas terlampir).

Nilai tertinggi setiap indikator Kualitas Pelayanan : $100 \times 5 = 500$
 Nilai terendah setiap indikator Kualitas Pelayanan : $100 \times 1 = 100$
 Jumlah kriteria pernyataan : 5

$$NJl = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\Sigma \text{Kriteria Pernyataan}}$$

$$NJl = \frac{500 - 100}{5} = 80$$

Tabel 2. Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator Variabel X1

No	Nilai	Klasifikasi Penilaian
1	100 – 179	Tidak Baik
2	180 – 259	Kurang Baik
3	260 – 339	Cukup Baik
4	340 – 419	Baik
5	420 – 500	Sangat Baik

Sumber: Olah data primer, 2023

Klasifikasi penilaian untuk setiap indikator dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 2. mengenai klasifikasi penilaian untuk setiap indikator variabel X_1 . Berdasarkan data-data yang dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada 100 orang Konsumen KFC Asia Plaza Kota Tasikmalaya. Rekapitulasi dari seluruh item pertanyaan mengenai Kualitas Pelayanan KFC Asia Plaza Kota Tasikmalaya disajikan dalam Tabel 3.

Tabel 3. Kualitas Pelayanan Pada Konsumen KFC Asia Plaza Kota Tasikmalaya

No	Uraian	Skor Yang Ditargetkan	Skor Yang Dicapai	Kriteria
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	KFC memiliki tempat yang nyaman	500	464	Sangat Baik
2	Lokasi KFC mudah untuk ditemukan	500	471	Sangat Baik
3	Karyawan KFC memiliki kemampuan	500	457	Sangat Baik

ARTIKEL

dalam mengolah menu makanan disajikan				
4	Keakuratan perhitungan oleh kasir KFC pada saat saya membayar	500	458	Sangat Baik
5	Saya tidak terlalu lama mengantri dalam memesan makanan	500	452	Sangat Baik
6	Ketika saya membutuhkan sesuatu, karyawan KFC memiliki banyak waktu luang untuk membantu saya	500	459	Sangat Baik
7	KFC selalu menjaga kebersihan dan kesegaran makanan dan minuman	500	452	Sangat Baik
8	Citra rasa menu yang disajikan KFC selalu sama setiap kali saya datang	500	463	Sangat Baik
9	KFC memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan saya	500	467	Sangat Baik
10	Karyawan KFC memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial	500	460	Sangat Baik
Total		5000	4603	Sangat Baik

Sumber: Data primer diolah, 2023

Di bawah ini merupakan deskripsi ukuran variabel penelitian mengenai Kualitas Pelayanan KFC Asia Plaza Kota Tasikmalaya, adalah sebagai berikut:

1. Tanggapan responden mengenai KFC memiliki tempat yang nyaman memiliki skor 464 dengan kriteria penilaian sangat baik. Hal ini dibuktikan KFC di asia plaza memiliki kenyamanan yang sangat baik dan ruangan pun cukup besar, ada yang di dalam dan diluar sesuai kebutuhan konsumen.
2. Tanggapan responden mengenai Lokasi KFC mudah untuk ditemukan memiliki skor 471 dengan kriteria penilaian sangat baik. Hal ini dibuktikan bahwa posisinya sangat mencolok, dimana posisi outlet KFC paling depan pas pintu masuk, ini merupakan lokasi yang strategis.
3. Tanggapan responden mengenai karyawan KFC memiliki kemampuan dalam mengolah menu makanan disajikan memiliki skor 457 dengan kriteria penilaian sangat baik. Hal ini dibuktikan bahwa KFC sejak lama memiliki ciri khas dalam penyajian makanannya.
4. Tanggapan responden mengenai keakuratan perhitungan oleh kasir KFC pada saat saya membayar memiliki skor 458 dengan kriteria penilaian sangat baik. Hal ini dibuktikan perhitungan jelas menggunakan komputer dan kesalahan sangat bisa diminimalisir.
5. Tanggapan responden mengenai saya tidak terlalu lama mengantri dalam memesan makanan memiliki skor 452 dengan kriteria penilaian sangat baik. Hal ini dibuktikan dalam hal mengantri tidak terlalu lama, karena ayam sudah matang dan bisa langsung disajikan walaupun banyak antrian.
6. Tanggapan responden mengenai ketika saya membutuhkan sesuatu, karyawan KFC memiliki banyak waktu luang untuk membantu saya memiliki skor 459 dengan kriteria penilaian sangat baik. Hal ini dibuktikan jika ada tambahan menu bisa langsung memanggil karyawan dan langsung disiapkan beserta bill yang harus dibayarnya.
7. Tanggapan responden mengenai KFC selalu menjaga kebersihan dan kesegaran makanan dan minuman memiliki skor 452 dengan kriteria penilaian sangat baik. Hal

ini dibuktikan adanya kebersihan yang baik khususnya dari segi tempat, toilet dan lainnya jika telah ada konsumen pasti dibersihkan dengan bersih.

8. Tanggapan responden mengenai citra rasa menu yang disajikan KFC selalu sama setiap kali saya datang memiliki skor 463 dengan kriteria penilaian sangat baik. Hal ini dibuktikan rasa dari KFC memiliki ciri khas yang berbeda.
9. Tanggapan responden mengenai KFC memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan saya memiliki skor 467 dengan kriteria penilaian sangat baik. Hal ini dibuktikan adanya respon cepat akan pelayanan untuk konsumen khususnya dalam menyediakan pelayanan.
10. Tanggapan responden mengenai karyawan KFC memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial memiliki skor 460 dengan kriteria penilaian sangat baik. Hal ini dibuktikan karyawan selalu melayani dengan baik tanpa memandang status sosial.

Berdasarkan hasil penelitian diatas dari keseluruhan jawaban responden mengenai Kualitas Pelayanan KFC Asia Plaza Kota Tasikmalaya, kemudian direkap untuk dilihat skor total jawaban konsumen sebagai berikut:

Nilai tertinggi secara keseluruhan : $100 \times 10 \times 5 = 5000$

Nilai terendah secara keseluruhan : $100 \times 10 \times 1 = 1000$

Jumlah kriteria pernyataan : 5

$$NJI = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\Sigma \text{Kriteria Pernyataan}}$$

$$NJI = \frac{5000 - 1000}{5} = 800$$

Klasifikasi penilaian untuk Kualitas Pelayanan KFC Asia Plaza Kota Tasikmalaya secara keseluruhan adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Klasifikasi Penilaian Untuk Indikator Variabel X₁ Keseluruhan

No	Nilai	Klasifikasi Penilaian
1	1000 – 1799	Tidak Baik
2	1800 – 2599	Kurang Baik
3	2600 – 3399	Cukup Baik
4	3400 – 4199	Baik
5	4200 – 5000	Sangat Baik

Sumber: Olah data primer, 2023

Nilai kumulatif skor yang diperoleh dari Kualitas Pelayanan KFC Asia Plaza Kota Tasikmalaya dengan skor 4603 memiliki kriteria penilaian sangat baik. Artinya KFC di asia plaza memiliki kenyamanan yang baik dan ruangan pun cukup besar, ada yang di dalam dan diluar sesuai kebutuhan konsumen, posisinya sangat mencolok, dimana posisi outlet KFC paling depan pas pintu masuk, ini merupakan lokasi yang strategis, perhitungan jelas menggunakan komputer dan kesalahan sangat bisa diminimalisir, jika ada tambahan menu bisa langsung memanggil karyawan dan langsung disiapkan beserta bill yang harus dibayarnya, adanya kebersihan yang baik khususnya dari segi tempat, toilet dan lainnya jika telah ada konsumen pasti dibersihkan dengan bersih, adanya respon cepat akan pelayanan untuk konsumen khususnya dalam menyediakan pelayanan dan karyawan selalu melayani dengan baik tanpa memandang status sosial.

Kualitas Produk KFC Asia Plaza Kota Tasikmalaya

Kualitas Produk adalah kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan yang mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan. Kualitas produk juga merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap kualitas saat ini berkuatitas mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang). Untuk mengetahui hasil dari tanggapan responden mengenai Kualitas Produk dapat dilihat dari hasil jawaban responden melalui penyebaran kuesioner, yang terdiri dari 12 pernyataan. Daftar pernyataan tersebut disebarkan kepada 100 orang Konsumen KFC Asia Plaza Kota Tasikmalaya. Kuesioner tersebut telah di uji dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas dengan hasil perhitungan valid dan reliabel (data uji validitas dan uji reliabilitas terlampir).

Untuk mengetahui nilai dari setiap indikator dari Kualitas Produk, maka dapat dihitung dengan langkah-langkah sebagai berikut:

Nilai tertinggi setiap indikator Kualitas Produk : 100 x 5 = 500
 Nilai terendah setiap indikator Kualitas Produk : 100 x 1 = 100
 Jumlah kriteria pernyataan : 5

$$NJI = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\Sigma \text{Kriteria Pernyataan}}$$

$$NJI = \frac{500 - 100}{5} = 80$$

Klasifikasi penilaian untuk setiap indikator dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator Variabel X2

No	Nilai	Klasifikasi Penilaian
1	100 – 179	Tidak Baik
2	180 – 259	Kurang Baik
3	260 – 339	Cukup Baik
4	340 – 419	Baik
5	420 – 500	Sangat Baik

Sumber: Olah data primer, 2023

Klasifikasi penilaian untuk setiap indikator dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 5. mengenai klasifikasi penilaian untuk setiap indikator variabel X₂. Berdasarkan data-data yang dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada 100 orang Konsumen KFC Asia Plaza Kota Tasikmalaya.

Tabel 6. Kualitas Produk Pada KFC Asia Plaza Kota Tasikmalaya

No	Uraian	Skor Yang Ditargetkan	Skor Yang Dicapai	Kriteria
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Fried Chicken yang ditawarkan KFC empuk/ tidak keras	500	439	Sangat Baik
2	Rasa Fried Chicken yang ditawarkan KFC lezat	500	440	Sangat Baik
3	Friedchiken KFC menawarkan terigu yang sangat <i>crispy</i>	500	421	Sangat Baik
4	Saya menganggap kentang KFC sangat renyah	500	415	Baik
5	Friedchiken KFC dapat bertahan lama selama 2 hari	500	372	Baik

ARTIKEL

6	Friedchiken KFC dapat tahan di segala cuaca	500	443	Sangat Baik
7	Ayam KFC bersertifikat halal	500	377	Baik
8	Produk yang di pesan sesuai dengan yang diharapkan oleh saya	500	426	Sangat Baik
9	Daging ayam KFC memiliki daya tahan yang cukup lama	500	418	Baik
10	Daging ayam KFC dapat dihangatkan kembali	500	366	Baik
11	Menu yang KFC tawarkan disajikan dengan tampilan yang menarik	500	426	Sangat Baik
12	Kemasan produk KFC menarik	500	418	Baik
Total Skor		6000	4961	Baik

Sumber: Data primer diolah, 2023

Di bawah ini merupakan deskripsi ukuran variabel penelitian mengenai Kualitas Produk KFC Asia Plaza Kota Tasikmalaya, adalah sebagai berikut:

1. Tanggapan responden mengenai Fried Chiken yang ditawarkan KFC empuk/ tidak keras memiliki skor 439 dengan kriteria penilaian sangat baik. Hal ini dibuktikan dari segi keempukan daging sudah tidak bisa diragukan lagi, karena ayam digoreng menggunakan mesin penggoreng yang sudah ada timernya.
2. Tanggapan responden mengenai rasa Fried Chiken yang ditawarkan KFC lezat memiliki skor 440 dengan kriteria penilaian sangat baik. Hal ini dibuktikan ayam yang disajikan memiliki kelezatan yang pas dengan selera konsumen.
3. Tanggapan responden mengenai Friedchiken KFC menawarkan terigu yang sangat crispy memiliki skor 421 dengan kriteria penilaian sangat baik. Hal ini dibuktikan bahwa terigu yang diberikan sangat baik khususnya dari segi kerenyahannya merata.
4. Tanggapan responden mengenai saya menganggap kentang KFC sangat renyah memiliki skor 415 dengan kriteria penilaian baik. Hal ini dibuktikan kentang goreng yang disajikan memiliki ukuran dan kerenyahan yang baik.
5. Tanggapan responden mengenai Friedchiken KFC dapat bertahan lama selama 2 hari memiliki skor 372 dengan kriteria penilaian baik. Hal ini dibuktikan ayam KFC mampu bertahan lama selama 2 hari karena dari segi kematangan sudah cukup.
6. Tanggapan responden mengenai Friedchiken KFC dapat tahan di segala cuaca memiliki skor 443 dengan kriteria penilaian sangat baik. Hal ini dibuktikan ayam KFC mampu bertahan di suhu panas dan dingin tanpa mengurangi rasa ayam KFC.
7. Tanggapan responden mengenai ayam KFC bersertifikat halal memiliki skor 377 dengan kriteria penilaian baik. Hal ini dibuktikan KFC sejak dulu sudah memiliki sertifikasi label halal yang legal dan selalu diperpanjang masa aktifnya.
8. Tanggapan responden mengenai produk yang di pesan sesuai dengan yang diharapkan oleh saya memiliki skor 426 dengan kriteria penilaian sangat baik. Hal ini dibuktikan produk yang dipesan sesuai dengan harapan konsumen.
9. Tanggapan responden mengenai daging ayam KFC memiliki daya tahan yang cukup lama memiliki skor 418 dengan kriteria penilaian baik. Hal ini dibuktikan daging ayam mampu bertahan cukup lama, dari pemasakan suda sesuai khususnya dari suhu penggorengan.
10. Tanggapan responden mengenai daging ayam KFC dapat dihangatkan kembali memiliki skor 366 dengan kriteria penilaian baik. Hal ini dibuktikan dalam waktu dua hari 3 hari jika disimpan di suhu yang tepat ayam bisa dihangatkan dan mampu bertahan lama, hanya saja tepung KFC berubah waktu menjadi coklat tua.

11. Tanggapan responden mengenai menu yang KFC tawarkan disajikan dengan tampilan yang menarik memiliki skor 426 dengan kriteria penilaian sangat baik. Hal ini dibuktikan KFC memberikan tampilan menu yang menarik khususnya dari penyajian di meja.

12. Tanggapan responden mengenai kemasan produk KFC menarik memiliki skor 418 dengan kriteria penilaian baik. Hal ini dibuktikan KFC dibungkus tentu saja kemasan nasi baik ayam menggunakan kemasan KFC langsung.

Berdasarkan hasil penelitian diatas dari keseluruhan jawaban responden mengenai Kualitas Produk KFC Asia Plaza Kota Tasikmalaya, kemudian direkap untuk dilihat skor total jawaban konsumen sebagai berikut:

Nilai tertinggi secara keseluruhan : $100 \times 12 \times 5 = 6000$

Nilai terendah secara keseluruhan : $100 \times 12 \times 1 = 1200$

Jumlah kriteria pernyataan : 5

$$NJI = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\Sigma \text{Kriteria Pernyataan}}$$

$$NJI = \frac{6000 - 1200}{5} = 960$$

Klasifikasi penilaian untuk Kualitas Produk KFC Asia Plaza Kota Tasikmalaya secara keseluruhan adalah sebagai berikut:

Tabel 7. Klasifikasi Penilaian Untuk Indikator Variabel X₂ Keseluruhan

No	Nilai	Klasifikasi Penilaian
1	1200 – 2159	Tidak Baik
2	2160 – 3119	Kurang Baik
3	3120 – 4079	Cukup Baik
4	4080 – 5039	Baik
5	5040 – 6000	Sangat Baik

Sumber: Olah data primer, 2023

Nilai kumulatif skor Kualitas Produk yang dirasakan oleh Konsumen KFC Asia Plaza Kota Tasikmalaya sebesar 4961 memiliki kriteria baik, artinya dari segi keempukan daging sudah tidak bisa diragukan lagi, karena ayam digoreng menggunakan mesin penggoreng yang sudah ada timernya, ayam yang disajikan memiliki kelezatan yang pas dengan selera konsumen, terigu yang diberikan sangat baik khususnya dari segi kerenyahannya merata, ayam KFC mampu bertahan lama selama 2 hari karena dari segi kematangan sudah cukup, ayam KFC mampu bertahan di suhu panas dan dingin tanpa mengurangi rasa ayam KFC, daging ayam mampu bertahan cukup lama, dari pemasakan sudah sesuai khususnya dari suhu penggorengan, waktu dua hari 3 hari jika disimpan di suhu yang tepat ayam bisa dihangatkan dan mampu bertahan lama, hanya saja tepung KFC berubah waktu menjadi coklat tua dan KFC memberikan tampilan menu yang menarik khususnya dari penyajian di meja.

Kepuasan Konsumen di KFC Asia Plaza Kota Tasikmalaya

Kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembelian berkenaan dengan kespadanan atau ketidakspadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan. Untuk mengetahui hasil dari tanggapan responden mengenai Kepuasan Konsumen KFC Asia Plaza Kota Tasikmalaya dapat dilihat dari hasil jawaban responden melalui penyebaran kuesioner, yang terdiri dari 6 pernyataan. Daftar pernyataan tersebut disebarkan kepada 100 orang konsumen yang mengetahui akan kegiatan operasional. Kuesioner tersebut telah di uji dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas dengan hasil perhitungan valid dan reliabel (data uji validitas dan uji reliabilitas terlampir).

Untuk mengetahui nilai dari setiap indikator dari Kepuasan Konsumen, maka dapat dihitung dengan langkah-langkah sebagai berikut:

Nilai tertinggi setiap indikator Kepuasan Konsumen : $100 \times 5 = 500$

Nilai terendah setiap indikator Kepuasan Konsumen : $100 \times 1 = 100$

Jumlah kriteria pernyataan : 5

$$NJI = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\Sigma \text{Kriteria Pernyataan}}$$

$$NJI = \frac{500 - 100}{5} = 80$$

Klasifikasi penilaian untuk setiap indikator dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 8. Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator Variabel Y

No	Nilai	Klasifikasi Penilaian
1	100 – 179	Tidak Baik
2	180 – 259	Kurang Baik
3	260 – 339	Cukup Baik
4	340 – 419	Baik
5	420 – 500	Sangat Baik

Sumber: Olah data primer, 2023

Klasifikasi penilaian untuk setiap indikator dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 8. mengenai klasifikasi penilaian untuk setiap indikator variabel Y. Berdasarkan data-data yang dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada 100 orang Konsumen KFC Asia Plaza Kota Tasikmalaya. Rekapitulasi dari seluruh item pertanyaan mengenai Kepuasan Konsumen KFC Asia Plaza Kota Tasikmalaya disajikan dalam Tabel 9.

Tabel 9. Kepuasan Konsumen KFC Asia Plaza Kota Tasikmalaya

No	Uraian	Skor Yang Ditargetkan	Skor Yang Dicapai	Kriteria
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	KFC memenuhi apa yang saya harapkan	500	448	Sangat Baik
2	Saya merasa puas saat membeli produk KFC	500	456	Sangat Baik
3	Saya selalu membeli dan melakukan pembelian ulang produk KFC	500	439	Sangat Baik
4	Saya sering meluangkan waktu untuk berkunjung ke KFC	500	433	Sangat Baik
5	Saya merekomendasikan KFC kepada orang lain	500	408	Baik
6	Saya merasa orang lain juga harus merasakan kualitas yang diberikan oleh KFC	500	449	Sangat Baik
Total Skor		3000	2633	Sangat Baik

Sumber: Data primer diolah, 2023

Di bawah ini merupakan deskripsi ukuran variabel penelitian mengenai Kepuasan Konsumen pada KFC Asia Plaza Kota Tasikmalaya, adalah sebagai berikut:

1. Tanggapan responden mengenai KFC memenuhi apa yang saya harapkan memiliki skor 448 dengan kriteria penilaian sangat baik. Hal ini dibuktikan bahwa KFC sudah memenuhi harapan konsumen khususnya dari segi penyajian makannnya

2. Tanggapan responden mengenai saya merasa puas saat membeli produk KFC memiliki skor 456 dengan kriteria penilaian sangat baik. Hal ini dibuktikan bahwa adanya kepuasan dari konsumen saat melakukan pembelian KFC khususnya dari segi produk maupun pelayanannya.
3. Tanggapan responden mengenai saya selalu membeli dan melakukan pembelian ulang produk KFC memiliki skor 439 dengan kriteria penilaian sangat baik. Hal ini dibuktikan bahwa banyak konsumen yang melakukan pembelian ulang, buktinya adanya yang menukar voucher makan gratis di waktu tertentu, artinya mereka sudah makan beberapa kali.
4. Tanggapan responden mengenai saya sering meluangkan waktu untuk berkunjung ke KFC memiliki skor 433 dengan kriteria penilaian sangat baik. Hal ini dibuktikan bahwa banyak sekali mahasiswa yang datang dan diadkan tempat beristirahat dengan makan.
5. Tanggapan responden mengenai saya merekomendasikan KFC kepada orang lain memiliki skor 408 dengan kriteria penilaian baik. Hal ini dibuktikan bahwa banyak yang makan dengan teman-temannya atau dalam grup siswa, mahasiswa maupun keluarga.
6. Tanggapan responden mengenai saya merekomendasikan KFC kepada orang lain memiliki skor 449 dengan kriteria penilaian sangat baik. Hal ini dibuktikan bahwa adanya rekomendasi KFC untuk orang lain dan banyak digunakan untuk acara ulang tahun dan lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian diatas dari keseluruhan jawaban responden mengenai Kepuasan Konsumen KFC Asia Plaza Kota Tasikmalaya, kemudian direkap untuk dilihat skor total jawaban konsumen sebagai berikut:

Nilai tertinggi secara keseluruhan : $100 \times 6 \times 5 = 3000$

Nilai terendah secara keseluruhan : $100 \times 6 \times 1 = 600$

Jumlah kriteria pernyataan : 5

$$NJI = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\Sigma \text{Kriteria Pernyataan}}$$

$$NJI = \frac{3000 - 600}{5} = 480$$

Klasifikasi penilaian untuk Kepuasan Konsumen KFC Asia Plaza Kota Tasikmalaya secara keseluruhan adalah sebagai berikut:

Tabel 10. Klasifikasi Penilaian Untuk Indikator Variabel Y Keseluruhan

No	Nilai	Klasifikasi Penilaian
1	600 – 1080	Tidak Baik
2	1080 – 1560	Kurang Baik
3	1560 – 2040	Cukup Baik
4	2040 – 2520	Baik
5	2520 – 3000	Sangat Baik

Sumber: Olah data primer, 2023

Nilai kumulatif skor yang diperoleh dari Kepuasan Konsumen KFC Asia Plaza Kota Tasikmalaya dengan skor sebesar 2633 memiliki kriteria sangat baik. Artinya KFC sudah memenuhi harapan konsumen khususnya dari segi penyajian makannnya adanya kepuasan dari konsumen saat melakukan pembelian KFC khususnya dari segi produk maupun pelayanannya, banyak konsumen yang melakukan pembelian ulang, buktinya adanya yang menukar voucher makan gratis di waktu tertentu, artinya mereka sudah makan beberapa kali,

banyak sekali mahasiswa yang datang dan diadkan tempat beristirahat dengan makan dan adanya rekomendasi KFC untuk orang lain dan banyak digunakan untuk acara ulang tahun dan lainnya.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji samumsi klasik digunakan untuk menganalisa apakah layak memakai regresi berganda atau tidak, jika terjadi penyimpangan asumsi klasik maka tidak layak digunakan. Adapun rangkaian pengujiannya sebagai berikut:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah populasi memiliki distribusi normal atau tidak. Sebelum pengujian hipotesis dilakukan, maka terlebih dahulu akan dilakukan pengujian normalitas data (Ghozali, 2016: 122). Hasil yang di dapat dari hasil pengolahan SPSS versi 26 memperlihatkan data yang diperoleh berada menyebar disekitar diagram dan mengikuti model regresi, maka data berdistribusi normal .

2. Uji Multikolinearitas

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas dapat dilakukan dengan melihat toleransi variabel dan Variance Inflation Factor (VIF) dengan membandingkan sebagai berikut (Ghozali, 2018). Hasil pengujian SPSS versi 26 mendapatkan hasil pada kolom tolerance menunjukan bahwa Kualitas Pelayanan ($0,953 > 0,10$) dan Kualitas Produk ($0,953 > 0,10$) selain itu pada kolom VIF Kualitas Pelayanan ($1,049 < 10$) dan Kualitas Produk ($1,049 < 10$). Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk tidak terjadi multikolinearitas sehingga uji multikolinearitas terpenuhi .

3. Uji Autokorelasi

Berdasarkan pengujian autokorelasi diketahui bahwa nilai durbin watson sebesar $1,477 < 2$. Tidak terjadi autokorelasi .

4. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas juga pada prinsipnya ingin menguji apakah sebuah grup mempunyai varians yang sama di antara anggota grup tersebut (Ghozali, 2018: 160). Dari hasil data yang telah diolah, dapat diketahui pola yang serta titik menyebar diatas dan dibawah anggota 0 pada sumbu Y. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas, sehingga dapat dikatakan uji heteroskedastisitas terpenuhi.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Secara Simultan Terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan output SPSS 26 new version, diperoleh persamaan Regresi Linier Berganda sebagai berikut (Lampiran 9 Halaman 95):

$$Y = 5,852 + 0,166 X_1 + 0,255 X_2 + e$$

Interprestasi:

1. Konstanta sebesar 5,852 menunjukan bahwa jika tidak terjadi peningkatan dalam variabel Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk maka Kepuasan Konsumen sebesar 5,852.
2. Koefisien regresi Kualitas Pelayanan (X_1) sebesar 0,166 artinya setiap kenaikan 1 satuan Kualitas Pelayanan akan meningkatkan Kepuasan Konsumen sebesar 0,166 satuan. Sebaliknya setiap penurunan 1 satuan Kualitas Pelayanan akan menurunkan Kepuasan Konsumen sebesar 0,166 satuan. Dengan asumsi Kualitas Produk tetap.
3. Koefisien regresi Kualitas Produk (X_2) sebesar 0,255 artinya setiap kenaikan 1 satuan Kualitas Produk akan menaikkan Kepuasan Konsumen sebesar 0,255 satuan. Sebaliknya setiap penurunan 1 satuan Kualitas Produk akan menurunkan Kepuasan Konsumen sebesar 0,255 satuan. Dengan asumsi Kualitas Pelayanan tetap.

Berdasarkan output SPSS diketahui bahwa nilai korelasi simultan Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk dengan Kepuasan Konsumen sebesar 0,803 (Lampiran 10 Halaman 96). Nilai korelasi tersebut termasuk dalam kategori sangat kuat. Nilai korelasi Kualitas Pelayanan

dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen memiliki nilai positif artinya meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk dapat pula meningkatkan Kepuasan Konsumen dan sebaliknya, penurunan Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk secara bersamaan atau simultan dapat pula menurunkan Kepuasan Konsumen. Berdasarkan output SPSS, nilai R-Square adalah sebesar 0,644 atau 64,4% (Lampiran 10 Halaman 96). Artinya besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk secara simultan sebesar 64,4% terhadap Kepuasan Konsumen, sedangkan sisanya sebesar 35,6% adalah pengaruh faktor lain misalnya harga, desain produk dan lokasi.

Berdasarkan output SPSS, nilai sig F sebesar $0,000 < 0,05$ dan F hitung sebesar $27,075 > F$ tabel 3.09, artinya H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk secara simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Lampiran 11 Halaman 97). Secara nyata Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk mampu meningkatkan Kepuasan Konsumen. Secara ekonomi kualitas pelayanan merupakan salah satu strategi pemasaran khususnya dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Iis Maulidah (2016) yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan dan positif antara kualitas pelayanan dan kualitas produk dengan kepuasan konsumen.

Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Linda Puspitasari (2016) mengenai Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus pada waroeng spesial sambal "SS" Purwokerto) dengan hasil menyatakan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus pada waroeng spesial sambal "SS" Purwokerto).

Pengaruh Kualitas Pelayanan Secara Parsial Terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien korelasi antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen sebesar 0,300 yang menunjukkan terdapat hubungan rendah antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen. Nilai koefisien korelasi tersebut bernilai positif yang mengandung arti bahwa ketepatan Kualitas Pelayanan akan meningkatkan Kepuasan Konsumen. Maka besar pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen secara parsial adalah sebesar 9% [$Kd = (0,300)^2 \times 100\%$].

Untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh Kualitas Pelayanan secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen dilihat dengan cara membandingkan nilai t tabel dan t hitung. Hasil perhitungan Kualitas Pelayanan mempunyai nilai probabilitas sebesar $0,003 < \text{sig } \alpha$ $0,05$ dan $3,094 > 1,984$ (Lampiran 12 Halaman 98). Dengan demikian H_a diterima dan H_0 ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Artinya secara nyata kualitas pelayanan mampu meningkatkan kepuasan konsumen

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono 2016: 59). Dalam pemberian kualitas pelayanan yang baik, perusahaan dituntut agar dapat cepat tanggap dalam melayani konsumen. Penelitian ini memilih beberapa indikator untuk kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi, yaitu: *reability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (wujud). Hasil ini sejalan dengan penelitian Pamela Montung (2015) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

Pengaruh Kualitas Produk Secara Parsial Terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien korelasi antara Kualitas Produk dengan Kepuasan Konsumen sebesar 0,516 yang menunjukkan nilai koefisien korelasi tersebut bernilai positif sedang yang mengandung arti bahwa peningkatan Kualitas Produk melekat akan meningkatkan Kepuasan Konsumen. Maka besar pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen secara parsial adalah sebesar 26,62% [$Kd = (0,516)^2 \times 100\%$].

Untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh Kualitas Produk secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen dilihat dengan cara membandingkan nilai t hitung dan t tabel. Hasil perhitungan Kualitas Produk mempunyai nilai probabilitas sebesar $0,000 < \text{sig } \alpha 0,05$ dan $5,938 > 1,984$ (Lampiran 12 Halaman 98). Dengan demikian H_a diterima dan H_0 ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Artinya secara nyata kualitas produk mampu meningkatkan kepuasan konsumen.

Kualitas produk juga merupakan hal yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, kualitas produk adalah pernyataan tingkat kemampuan dari suatu merek atau produk tertentu dalam melaksanakan fungsi yang diharapkan. (Assauri, 2015:211). Oleh karena itu perusahaan dituntut agar mampu memenuhi kualitas produk yang diharapkan konsumen, karena kualitas produk merupakan hasil akhir yang diberikan kepada konsumen dan akan membuat sebuah penilaian puas atau ketidakpuasan konsumen. Penelitian ini memilih beberapa indikator untuk kualitas produk, yaitu : Kinerja (*performance*), Keistimewaan tambahan (*features*), Keandalan (*reliability*), Kesesuaian dengan spesifikasi (*condormance to specifications*), Daya tahan (*durability*), dan Estetika. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Risatul Umami (2019) menyatakan bahwa Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

E. SIMPULAN

Analisis SWOT adalah metode analisis situasi yang digunakan untuk merumuskan strategi perusahaan, organisasi atau lembaga dengan mengidentifikasi faktor-faktor penting secara sistematis. Saat membuat keputusan strategis, penting untuk menganalisis faktor-faktor strategis yang ada sebagai dasar untuk mengembangkan ide, tujuan, dan strategi bisnis. Analisis SWOT yang terdiri dari kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman memberikan gambaran yang komprehensif tentang kekuatan dan kelemahan internal lembaga serta peluang dan ancaman eksternalnya. Mengetahui aspek positif dan negatif ini, institusi dapat menemukan cara untuk memperbaiki diri dan menerapkan praktik yang tepat untuk masa depan. Analisis SWOT juga berfungsi sebagai panduan, karena begitu faktor-faktor ini teridentifikasi, kebijakan dan tindakan korektif dapat ditetapkan. Institusi penting dianalisa untuk mengimplementasikan kebijakan secara berkomitmen, disiplin dan bertanggung jawab. Untuk mencapai kualitas yang diharapkan, kejujuran dan tanggung jawab. Peneliti menyarankan analisis SWOT lembaga SAKIP harus dikembangkan lebih lanjut agar organisasi dan lembaga dapat mengimplementasikannya secara bertahap dan evaluatif.

REFERENSI

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian* (Rev.2010,.). Jakarta: Rineka Cipta.
- Clarita, (2022). Pengawasan Pemerintahan Dalam Pelaksanaan SAKIP Sebagai Upaya Penerapan Good Governance Pada Direktorat Jenderal Kerja Sama Multilateral Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia. *JANITRA. Administrasi Pemerintahan*, 2, 1, 25–42.
- Engkus, E. (2017). Administrasi Publik dalam Perspektif Ekologi. *JISPO Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 7(1), 91-101.
- Engkus, Ishak, D., Yusuf, D., & Maolani. (2017). Konsep kinerja dalam studi organisasi publik. *Jispo*, 7(2), 101–120.
- Halim, R. (2014). Analisis Strategi Peningkatan Kinerja Bagian Sekretariat Pada Dinas Pendidikan, Pemuda Dan Olahraga Kabupaten Banggai. *Academia*, 06 No. 01.
- Irian, B. (2011). *Kebijakan Pembaharu Pendidikan*. Jakarta: Raja Wali Pers.

-
- Mantra. (2008). *Filsafat Penelitian dan Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR.
- Maria, R. (2018). Analisis High Oder Thinking Skilss (HOTS) Taksonomi Bloom Dalam Buku Teks Sejarah Indonesia. *Universitas Pendidikan Indonesia*, 1–10.
- Palenga, F. (2017). *Evaluasi Penerapan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Palu: Katalogis.
- Saiful. (2013). *Manajemen Strategik Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sani, A., Ridwan. (2015). *Penjamin Mutu Sekolah*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sururama. (2020). *Pengawasan Pemerintahan*. Bandung: Cendekia Press.