

***ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRODUCT QUALITY  
ON CONSUMER SHOPPING SATISFACTION  
AT BRASTAGI SUPERMARKET***

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BERBELANJA  
DI BRASTAGI SUPERMARKET**

**Dede Ansyari Guci<sup>1</sup>, Alric<sup>2</sup>, Darwin<sup>3</sup> and Puspa Liza Ghazali<sup>4</sup>**

**<sup>1,2,3</sup>Fakultas Ekonomi, Universitas Prima Indonesia**

**<sup>4</sup>Faculty of Business and Management, Universiti Sultan Zainal Abidin Malaysia**

**[dedeansyariguci@unprimdn.ac.id](mailto:dedeansyariguci@unprimdn.ac.id), [alrickangnataa@yahoo.com](mailto:alrickangnataa@yahoo.com),**

**[darwinsu10@gmail.com](mailto:darwinsu10@gmail.com), [puspalizaghazali@unisza.edu.my](mailto:puspalizaghazali@unisza.edu.my).**

***ABSTRACT***

*Brastagi Supermarket is located in the heart of Medan and many consumers come to shop at this supermarket. The purpose of this study was to determine and examine the effect of service quality and product quality on customer satisfaction when shopping at Brastagi Supermarket. This research uses a quantitative approach. The type of research used is quantitative, the sampling technique for Brastagi Supermarket and Slovin amounted to 225 consumers and the sample of this study amounted to 144. The model used is multiple linear regression. The result is that service quality affects customer satisfaction at Brastagi Supermarket, product quality affects customer satisfaction at Brastagi Supermarket. Service quality and product quality affect customer satisfaction at Brastagi Supermarket.*

*Keywords: Service Quality, Product Quality, Consumer Satisfaction*

**ABSTRAK**

Supermarket Brastagi terletak di jantung kota Medan dan banyak konsumen yang datang untuk berbelanja di supermarket ini. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menguji pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen saat berbelanja di Supermarket Brastagi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, teknik pengambilan sampel Supermarket Brastagi dan Slovin berjumlah 225 konsumen dan sampel penelitian ini berjumlah 144. Model yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasilnya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Supermarket Brastagi, kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Supermarket Brastagi. Kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Supermarket Brastagi.

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

**PENDAHULUAN**

**I.1 Latar Belakang**

Saat ini supermarket atau pasar kecil semakin banyak terdapat di kota Medan.

Supermarket menjual berbagai makanan kering, buah-buahan, makanan ringan dan sayuran. Makanan ditampilkan dengan rapi dan teratur sehingga konsumen mudah

melihat, memilih dan membeli, serta mencantumkan harga jual. Supermarket juga menyediakan penjaga departemen untuk melayani konsumen. Namun tidak semua departemen memiliki penutup rak sehingga konsumen terkadang bingung saat menemukan produk tersebut. Salah satu supermarket yang menghadapi permasalahan ketidakpuasan konsumen adalah Supermarket Brastagi.

Supermarket ini terletak di jantung kota Medan dan banyak konsumen yang datang dan pergi berbelanja di supermarket ini. Dalam beberapa bulan terakhir, jumlah pengunjung konsumen yang melakukan pembelian mengalami penurunan. Faktor penyebab ketidakpuasan konsumen adalah kualitas pelayanan dan produk.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas masih terbatas karena banyak pergerakan di area display produk sehingga konsumen sering bingung mencarinya, sedangkan tenaga spesialis juga terbatas sehingga tidak semua konsumen terlayani. pada saat yang sama. Konsumen yang kurang terlayani peduli terhadap dirinya sendiri dan terkadang sedikit frustrasi. Penyebab kekecewaan konsumen adalah tidak proporsionalnya harga produk sebelumnya akibat adanya perubahan harga produk, namun pejabat departemen tidak mengubah harga baru. Ketika konsumen membayar, terlihat perbedaan harga, sehingga konsumen langsung mengomentari alasan perbedaan harga tersebut. Dalam hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan petugas masih buruk, banderol harga berubah perlahan.

Produk-produk yang dijual Supermarket Brastagi terlihat rapi dan tertata rapi, namun ada produk yang tidak luput dari perhatian konsumen. Produk akan segera kedaluwarsa dan masih beredar. Selain itu, ada beberapa produk yang belum diberi banderol harga baru. Dengan melakukan pembayaran, konsumen menimbulkan perbedaan sehingga mengakibatkan

konsumen bertanya-tanya dan merasa tidak puas.

Berdasarkan latar belakang ini maka mendorong peneliti untuk membahas judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Berbelanja di Brastagi Supermarket.”**

## **I.2 Identifikasi Masalah**

Dari uraian yang telah ada maka peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagi konsumen tidak terlayani mereka mencari sendiri dan kadang kala mereka agak kecewa.
2. Ada beberapa produk tidak luput dari pantauan konsumen. Produk tersebut telah mendekati masa kadaluarsa masih terpanjang.
3. Tidak semua stand memiliki penjaga stand mengakibatkan konsumen kadang kebingungan mencari produknya.

## **I.3 Perumusan Masalah**

Adapun perumusan masalah yaitu :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen berbelanja di Brastagi Supermarket?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen berbelanja di Brastagi Supermarket?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen berbelanja di Brastagi Supermarket?

## **I.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen berbelanja di Brastagi Supermarket.
2. Menguji pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen berbelanja di Brastagi Supermarket.

3. Menguji pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen berbelanja di Brastagi Supermarket.

**1.5 Manfaat Penelitian**

Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain :

1. Bagi peneliti  
Untuk mempelajari lebih mendalam mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen berbelanja di Brastagi Supermarket.
2. Bagi peneliti selanjutnya  
Hasil penelitian selanjutnya dapat berguna bagi semua pihak yang melakukan penelitian yang berhubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen berbelanja di Brastagi Supermarket.
3. Bagi Brastagi Supermarket  
Penelitian yang dilakukan ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi perusahaan tersebut.
4. Bagi Universitas Prima Indonesia  
Penelitian ini bermanfaat sebagai bahan literature skripsi bagi mahasiswa Universitas Prima Indonesia.

**1.6 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu dapat disajikan dalam Tabel 1.1 sebagai berikut :

**Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	Markus (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Spbu Muara Siban Kecamatan	X1 : Kualitas Pelayanan X2 : Fasilitas Y : Kepuasan Pelanggan	Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y). Ada pengaruh yang signifikan variabel Fasilitas (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

		n Pulau Pinang Kabupate n Lahat)		
2	Khansa (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan , Fasilitas, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsume n Pada Rockstar GYM (Studi Kasus Cabang Lippo Mall Puri- Jakarta Barat)	X1 : Kualitas Pelayanan X2 : Fasilitas X3 : Promosi Y : Kepuasan Konsumen	(1) Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (2) Fasilitas memiliki pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (3) Promosi memiliki pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan kosnumen (4) Kualitas pelayanan, fasilitas, dan promosi memiliki pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
3	Wulandari (2019)	Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsume n Pada PT Smartfren Telecom Tbk Cabang Sukabumi	X1 : Kualitas Produk X2 : Kualitas Pelayanan Y : Kepuasan Konsumen	Secara parsial kualitas produk berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT Smartfren Telecom Tbk Cabang Sukabumi, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi karyawan pada PT Smartfren Telecom Tbk Cabang Sukabumi.
4	Ismail dan Yusuf (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome	X : Kualitas Pelayanan Y : Kepuasan Pelanggan	Kualitas Pelayanan (X) secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

		Gegerkalo ng Di Kota Bandung		
--	--	---------------------------------------	--	--

## TINJAUAN PUSTAKA

### II.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Santoso (2019) Pelayanan yang baik dan sesuai harapan mendatangkan kepuasan bagi konsumen.

Ismail dan Yusuf (2021) Kualitas pelayanan yang baik dan prima bagi penyelenggaraan pelayanan dapat melindungi dan menaikkan derajat pelayanan atau jasa yang diberikan agar pelayanan atau jasa perusahaan tetap tersedia bagi pelanggan karena mereka merasa senang.

Wulandari (2019) Kepuasan konsumen merupakan kebahagiaan/kecewaan yang dirasakan konsumen terhadap pengalamannya terhadap produk perusahaan dengan harapan terpenuhinya keinginan dan kebutuhannya.

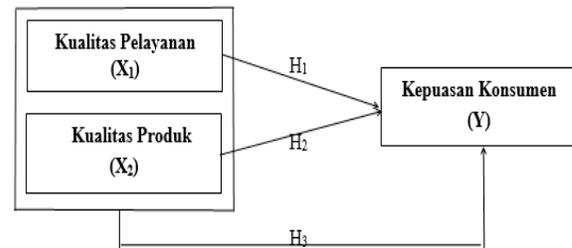
### II.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen

Menurut Santoso (2019) Kualitas merupakan salah satu bidang kebijakan yang sangat penting untuk meningkatkan daya saing produk, yang utama adalah memberikan kepuasan kepada konsumen yang melebihi/setidaknya sama dengan kualitas produk pesaing.

Menurut Wulandari (2019) Pelanggan yang sangat puas adalah pelanggan yang loyal terhadap pemasok produk dan terus menggunakan produk merek tersebut.

### II.3 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual yang dapat disajikan dalam gambar 1.



### II.4 Hipotesis

Adapun hipotesis penelitian ini sebagai berikut :

- H<sub>1</sub> : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen berbelanja di Brastagi Supermarket.
- H<sub>2</sub> : Kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen berbelanja di Brastagi Supermarket.
- H<sub>3</sub> : Kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen berbelanja di Brastagi Supermarket.

## METODOLOGI PENELITIAN

### II.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian ini pada Brastagi Supermarket Medan yang beralamat Jalan Gatot Subroto No. 288, Sei Putih Tengah, Kecamatan Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara 20113. Waktu penelitian dimulai dari Januari 2023-Januari 2024.

### II.2 Metode Penelitian

#### II.2.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.

#### II.2.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian kuantitatif. Menurut Widodo (2017:69) penelitian kuantitatif sangat terkait dengan teknik-teknik survei, seperti penyebaran kuisisioner, eksperimen, observasi terstruktur, analisis statistik dan sebagainya.

#### II.2.3 Sifat Penelitian

Sifat penelitian ini adalah penelitian sebab dan akibat/kausal yang meneliti pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

**II.3 Populasi dan Sampel**

Populasi yaitu 225 konsumen Brastagi Supermarket Jalan Gatot Subroto No. 288 dibulan April 2023 dan teknik pengambilan sampel slovin serta populasi dijadikan sebagai sampel dan 30 orang dilakukan pengujian validitas maupun reliabilitas pada Brastagi Supermarket.

Berdasarkan rumus slovin dapat diketahui jumlah sampel penelitian adalah:

$$n = \frac{225}{1 + 225(0,05)^2} = \frac{225}{1 + 5,625} = \frac{225}{6,625} = 34$$

Sampel penelitian ini berjumlah 34 konsumen Brastagi Supermarket Jalan Gatot Subroto No. 288.

**II.4 Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan bahan penelitian dengan wawancara dan angket. Peneliti mewawancarai bagian personalia supermarket Brastagi dan menyebarkan kuesioner kepada konsumen yang melakukan pembelian di Brastagi supermarket Jalan Gatot Subroto No. 288 di bulan April 2023.

**II.5 Jenis dan Sumber Data Penelitian**

Jenis datanya adalah data kuantitatif dan sumber datanya adalah data primer dan sekunder. Data kuantitatif ini berbentuk data statistik. Sebagai sumber informasi utama, peneliti memperoleh kuesioner dengan cara menyebarkan kuesioner kepada konsumen yang melakukan pembelian di supermarket Brastagi dan mewawancarai bagian personalia. Sumber informasi sekunder ini

berasal dari buku-buku pendukung jurnal ilmiah ini.

**II.6 Definisi Operasional Penelitian**

**Tabel 2.1 Definisi Operasional Variabel**

Variabel	Definisi	Indikator	Skala Ukur
Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )	Kualitas layanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi pelanggan. Sumber : Tjiptono dan Chandra (2017:90)	1. Keterjangkauan lokasi 2. Kelancaran akses menuju lokasi 3. Kedekatan lokasi Sumber : Gery (2018:96)	Likert
Kualitas produk (X <sub>2</sub> )	Kualitas produk adalah kemampuan suatu produk yang dapat memberikan atau kinerja yang dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan konsumen. Sumber : Diza, Moniharapon dan Ogi (2016:111)	1. Kinerja 2. Keindahan 3. Keistimewaan 4. Kualitas yang dipersepsikan Sumber: Asti, Ayuningtyas (2020:7)	Likert
Kepuasan nasabah (y)	Kepuasan pelanggan adalah suatu perasaan senang atau suka akan suatu produk yang tercapai sesuai dengan harapan yang diinginkan yang dimana kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh suatu kualitas produk dan pelayanan yang diberikan terhadap konsumen. Sumber : Gery (2018:96)	1. Kesesuaian harapan 2. Minat berkunjung kembali 3. Kesiediaan merekomendasikan Sumber : Wulandari (2019)	Likert

**II.7 Teknik Analisis Data**

Model analisis data survei ini menggunakan analisis regresi berganda. Model regresi berganda yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Y = Kepuasan konsumen  
X<sub>1</sub> = Kualitas pelayanan

$X_2$  = Kualitas produk

## II.8 Koefisien Determinasi

Menurut Ghozali (2018:97), Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada dasarnya mengukur seberapa baik model dapat menjelaskan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir seluruh informasi yang diperlukan untuk memprediksi perubahan variabel dependen. Secara umum koefisien determinasi data cross-sectional relatif rendah karena besarnya variasi antar observasi, sedangkan data time-series biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi.

## II.9 Uji Hipotesis

Uji hipotesis diterapkan pada riset ini dilakukan dengan beberapa cara :

### II.9.1 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Menurut Ghozali (2018:98), “Uji F-statistik pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas atau terikat dalam model mempunyai pengaruh yang sama terhadap variabel terikat/terikat.” Dalam hal ini pengaruh variabel independen ditentukan pada tingkat kepercayaan 95% (= 5%).

### II.9.2 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Menurut Ghozali (2018:98-99), “Uji t-statistik pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel penjelas/independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen individu”

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### III.1 Hasil Penelitian

#### III.1.1 Statistik Deskriptif

Pendeskriptifan statistik pengujian yaitu :

**Tabel 3.1 Deskriptif Statistik**  
**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KualitasPelayanan_X1	144	15.00	29.00	20.7431	3.71492
KualitasProduk_X2	144	19.00	40.00	28.4653	4.37238
KepuasanPelanggan_Y	144	13.00	30.00	21.1389	3.77628
Valid N (listwise)	144				

Sumber: Data diolah, 2023

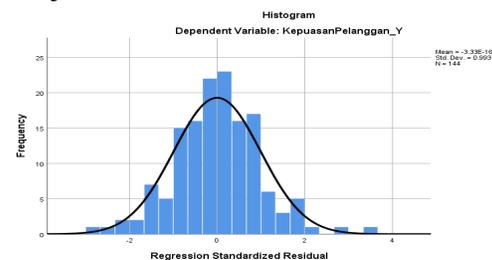
1. Kualitas pelayanan berminimum 15,00, bermaksimum 29,00, bermean 20,7431 dan standar deviasi 3,71492.
2. Kualitas produk berminimum 19,00, bermaksimum 40,00, bermean 28,4653 dan standar deviasi 4,37238.
3. Kepuasan pelanggan berminimum 13,00, bermaksimum 30,00, bermean 21,1389 dan standar deviasi 3,77628.

## III.2 Hasil Uji Asumsi Klasik

Asumsi klasiknya berupa normalitas, multikolinieritas dan heteroskedastisitas.

### III.2.1 Uji Normalitas

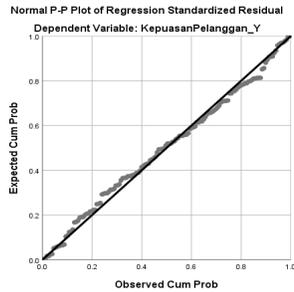
Grafik menyatakan kenormalan data disajikan berikut :



**Gambar 3.1 Histogram**

Sumber: Data diolah, 2023

Data berdistribusi normal dengan plot histogram berbentuk lonceng dan perbedaannya tidak distandarisasi. Plot regresi normal untuk melihat apakah distribusinya normal atau tidak.



**Gambar 3.2 Normal P- P Plot of Regression Standardized Residual**

Sumber: Data diolah, 2023

Kurva normal ini mengikuti garis diagonal yang merupakan tanda data normal.

Kriteria Smirnov Asymp sig berada di atas 0,05 data normal, b. Asymp sig berada dibawah 0,05 data tidak normal.

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		144
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.36723823
Most Extreme Differences	Absolute	.067
	Positive	.067
	Negative	-.055
Test Statistic		.067
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Data diolah, 2023

Nilai sig. berada diatas 0,05 ( 5% ) maka terdistribusi data normal yang terlihat dari Asymp. sig. (2-tailed) sebesar 0,200 > 0,05.

**III.2.2 Uji Multikolinieritas**

Kriteria *Tolerance* ≤ 0,10 dan nilai *VIF* > 10.

**Tabel 3.3 Uji Multikolinieritas**

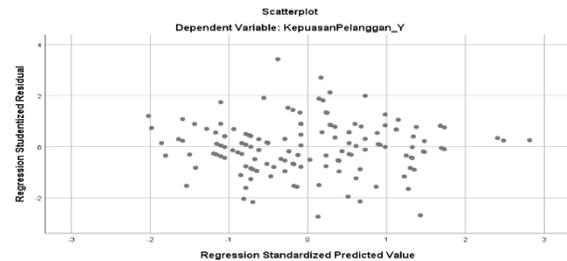
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	KualitasPelayanan_X1	.963	1.038
	KualitasProduk_X2	.963	1.038

Sumber: Data diolah, 2023

Kualitas pelayanan dan kualitas produk memiliki tolerance lebih besar dari 0,1 dan *VIF* lebih kecil 10 dikatakan tidak ada gejala multikolinieritas.

**III.2.3 Uji Heteroskedastisitas**

Heteroskedastisitas, melihat sebaran yang tidak berpola pada sumbu X dan Y, tersebar secara acak di bawah angka 0. Hasilnya dapat dilihat:



**Gambar 3.3 Uji scatterplot**

Sumber: Data diolah, 2023

Grafik *Scatterplot* memiliki titik menyebar acak dan tidak berpola maka tidak ada heteroskedastisitasnya.

Kriteria pengujian glejser yaitu :

- a. Sig > 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas.
- b. Sig < 0,05 maka terjadi heteroskedastisitas

**Tabel 3.4 Hasil Uji Glejser Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	.926	1.013		.914	.362
	KualitasPelayanan_X1	.064	.035	.156	1.840	.068
	KualitasProduk_X2	-.016	.030	-.047	-.552	.582

a. Dependent Variable: Abs\_ut  
Sumber: Data diolah, 2023

Nilai probabilitas (sig.) kualitas pelayanan dan kualitas produk > 0,05 bahwa tidak terjadi heteroskedastisitasnya.

**III.3 Hasil Analisis Data Penelitian**

**III.3.1 Model Penelitian**

Penyajian regresi berganda :

**Tabel 3.5 Analisis Regresi Berganda Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	-.091	1.580		-.058	.954
	KualitasPelayanan_X1	.150	.055	.147	2.737	.007
	KualitasProduk_X2	.637	.046	.737	13.704	.000

a. Dependent Variable: KepuasanPelanggan\_Y  
Sumber: Data diolah, 2023

$$\text{Kepuasan Pelanggan} = -0,091 + 0,150 \text{ Kualitas Pelayanan} + 0,637 \text{ Kualitas Produk}$$

1. Konstantanya bernilai -0,091 dengan kualitas pelayanan dan kualitas produk bernilai 0 hingga kepuasan pelanggan bernilai -0,091.
2. Kualitas pelayanan bernilai 0,150 dengan kualitas produk bernilai 0 dimana kualitas pelayanan mengalami kenaikan satu-satuan menjadi penyebab naiknya kepuasan pelanggan bernilai 0,150.
3. Kualitas produk bernilai 0,637 dimana kualitas produk mengalami kenaikan satu-satuan menjadi penyebab naiknya kepuasan pelanggan bernilai 0,637.

### III.3.2 Koefisien Determinasi Hipotesis (R<sup>2</sup>)

Kriterianya semakin kuat mendekati 1. Koefisien determinasi terlihat :

**Tabel 3.6 Koefisien Determinasi Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.779 <sup>a</sup>	.607	.601	2.38397

a. Predictors: (Constant), KualitasProduk\_X2, KualitasPelayanan\_X1

b. Dependent Variable: KepuasanPelanggan\_Y

Sumber: Data diolah, 2023

*Beradjusted R Square* sebesar 60,1% petanda kepuasan pelanggan dipengaruhi independen senilai 60,1% dan sisanya 39,9% atas variabel lain diteliti seperti harga, promosi, periklanan.

### III.3.3 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji-F)

Penyajian uji F yaitu :

**Tabel 3.7 Hasil Uji-F ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1237.876	2	618.938	108.905	.000 <sup>b</sup>
	Residual	801.346	141	5.683		
	Total	2039.222	143			

a. Dependent Variable: KepuasanPelanggan\_Y

b. Predictors: (Constant), KualitasProduk\_X2, KualitasPelayanan\_X1

Sumber: Data diolah, 2023

$df = 144 - 3 - 1 = 140$  (Nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $108,905 > 3,06$ ) dengan sig.  $0,000 < 0,05$  maka hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima maka Kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen berbelanja di Brastagi Supermarket.

### III.3.4 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Penyajian uji t :

$$df = n - k, df = 144 - 3 - 1 = 140 (1,977)$$

**Tabel 3.8 Hasil Uji t Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.091	1.580		-.058	.954
	KualitasPelayanan_X1	.150	.055	.147	2.737	.007
	KualitasProduk_X2	.637	.046	.737	13.704	.000

a. Dependent Variable: KepuasanPelanggan\_Y

Sumber: Data diolah, 2023

Pengujian uji t dapat diuraikan :

1. Kualitas pelayanan bernilai  $t_{hitung}$  (2,737)  $> t_{tabel}$  (1,977) dan sig ( $0,007 < 0,05$ ) petanda Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen berbelanja di Brastagi Supermarket.
2. Kualitas produk bernilai  $t_{hitung}$  (2,737)  $> t_{tabel}$  (1,977) dan sig ( $0,007 < 0,05$ ) petanda Kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen berbelanja di Brastagi Supermarket.

## III.4 Pembahasan

### III.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Hasil penelitian ini memperlihatkan Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen berbelanja di Brastagi Supermarket.

Hasil penelitian sesuai dengan Santoso (2019) Pelayanan yang baik dan sesuai dengan yang diharapkan akan memberikan kepuasan pada konsumen.

### III.4.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen

Hasil penelitian ini memperlihatkan Kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen berbelanja di Brastagi Supermarket.

Hasil penelitian ini sesuai dengan Wulandari (2019) Pelanggan yang sangat puas akan setia pada pemberi produk dan terus menggunakan produk dari merek tersebut.

## PENUTUP

### IV.1 Kesimpulan

Kesimpulan penelitian yaitu :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen berbelanja di Brastagi Supermarket.
2. Kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen berbelanja di Brastagi Supermarket.
3. Kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen berbelanja di Brastagi Supermarket.

### IV.2 Saran

Adapun beberapa saran yaitu :

1. Sebaiknya perusahaan meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan, seperti memberikan panduan ketika konsumen mencari rak produk yang diinginkan, memperbarui harga produk agar tidak membuat konsumen kecewa dengan harga yang berbeda. Perusahaan selalu menjual buah-buahan segar, cantik dan berwarna indah.
2. Bagi peneliti selanjutnya untuk menambah variabel independen lainnya yang mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti harga, promosi penjualan, citra merek.
3. Bagi Kampus Unpri, penelitian ini memberikan dukungan dapat menjadi referensi.

## DAFTAR PUSTAKA

Asti, Ayuningtyas. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (*Effect Of Service Quality, Product Quality And Price On Consumer Satisfaction*). *EKOMABIS Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*. Volume 01 Issue 01 – Jan 2020. <http://journal.lppmpelitabangsa.id/in>

[dex.php/ekomabis/article/view/2](http://dex.php/ekomabis/article/view/2) e-ISSN 2716-0238. *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta*.

- Diza, Moniharapon dan Ogi. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada PT. Fifgroup Cabang Manado). *Jurnal EMBA*. Vol.4 No.1 Maret 2016, Hal. 109-119. Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Gery. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen The Aliga Hotel Padang. *Menara Ilmu*. Vol. XII. No.9, Oktober 2018. Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ismail dan Yusuf. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung.
- Khansa. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rockstar GYM (Studi Kasus Cabang Lippo Mall Puri-Jakarta Barat). *Jurnal STEI Ekonomi*, Vol XX, No XX, BULAN 2020. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
- Markus. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Spbu Muara Siban Kecamatan Pulau Pinang Kabupaten Lahat). *MOTIVASI Jurnal Manajemen dan Bisnis Volume 5 Nomor 2 202*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Serelo Lahat.
- Santoso. 2019. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen (Studi Pada Konsumen

- Geprek Benu Rawamangun). *Jurnal Akuntansi dan Manajemen* Vol 16 No. 01, April 2019. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
- Tjiptono, Fandy, and Gregorius Chandra. 2017. *Pemasaran Strategik Mengupas Pemasaran Strategik, Branding Strategy, Customer Satisfaction, Strategi Kompetitif, Hingga e-Marketing*. Ketiga. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Widodo. 2017. *Metodologi Penelitian Populer & Praktis*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Wulandari. 2019. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Smartfren Telecom Tbk Cabang Sukabumi. *Jurnal Ekonomak* Vol. V No. 3 Desember 2019. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi PGRI Sukabumi.