

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DALAM PEMBELIAN MOBIL PADA PT WAHANA
WIRAWAN RIAU PEKANBARU**

Oleh : Manisah

Pembimbing: Endang Sutrisna

Program Studi Administrasi Bisnis - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

Abstrack

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada PT Wahana Wirawan Riau Pekanbaru secara parsial dan simultan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif asosiatif dengan program SPSS. Populasinya adalah konsumen yang melakukan pembelian mobil Nissan sebanyak 65 orang. Teknik yang digunakan *Accidental Sampling*. Melalui kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dianalisis dengan menggunakan analisis regresi berganda. Analisis ini meliputi Uji Validitas, Uji Reabilitas, Regresi Linear Berganda,, Pengujian Hipotesis melalui Uji t dan Uji F dan Analisis Koefisien Determinasi (R^2).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil hipotesis uji kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kedua, variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This research aims to determine service quality and product quality on consumer satisfaction at PT Wahana Wirawan Riau Pekanbaru partially and simultaneously. This research uses associative quantitative methods with the SPSS program. The population is 65 consumers who purchased Nissan cars. The technique used is Accidental Sampling. The questionnaire used in this research was analyzed using multiple regression analysis. This analysis includes Validity Test, Reliability Test, Multiple Linear Regression, Hypothesis Testing via t Test and F Test and Determination Coefficient Analysis (R^2).

The results of this research indicate that the results of the service quality hypothesis test have a significant effect on consumer satisfaction. Second, the product quality variable has a significant effect on consumer satisfaction. The test results of service quality and product quality have a significant partial and simultaneous effect on consumer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Product Quality and Consumer Satisfaction

PENDAHULUAN

Hal ini mendukung lingkungan perusahaan yang semakin kompetitif dan bergerak cepat seiring dengan pesatnya kemajuan teknologi. Akibatnya, banyak bisnis baru bermunculan yang

menawarkan berbagai macam produk yang berbeda secara substansial. Untuk bersaing di pasar yang kompetitif, sebuah perusahaan harus bekerja untuk mencapai tujuan menarik dan mempertahankan konsumen. Untuk mencapai tujuan ini, setiap perusahaan harus berusaha keras untuk menghasilkan dan memberikan produk dan layanan yang dibutuhkan pelanggan. Setiap bisnis harus mampu memahami perilaku konsumen di pasar sasarannya karena hal ini sangat penting bagi eksistensi perusahaan sebagai entitas yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen (Tjiptono, 1997).

kepuasan konsumen berhubungan dengan ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Pelanggan bisa saja merasa tidak puas jika hasil (*outcomes*) tidak selaras dengan harapannya. Kepuasan konsumen pada dasarnya adalah evaluasi pasca pembelian dimana pilihan diputuskan setidaknya dapat memberikan hasil (*outcome*) yang mirip ataupun lebih baik dari ekspektasi konsumen.

PT Wahana Wirawan Riau Pekanbaru memiliki lebih dari satu pesaing dalam menjalankan bisnis yang bergerak dibidang otomotif. Yang beralamat di Jl. Ring Road Barat Tampan, Labuh Baru, Kec. Payung Sekaki, Kota Pekanbaru, Riau Tentu ketika pesaingnya semakin banyak, PT Wahana Wirawan Riau harus mampu bersaing dengan mengembangkan ide dan inovasi dari pelayanan dan kualitas produk yang lebih unggul dari pesaingnya. Menurut

Goeth & Davis (1994), kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang dinamis. melibatkan lingkungan, proses, barang, dan orang yang dapat memuaskan atau diluar harapan pelanggan. Menurut Tjiptono (2014) kualitas produk adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen.

Salah satu tujuan dari kualitas pelayanan dan kualitas produk adalah untuk mempengaruhi kepuasan konsumen dalam pembelian mobil Nissan. Maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui (1) pengaruh Kualitas pelayanan yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Wahana Riau Pekanbaru. (2) pengaruh kualitas produk yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada konsumen PT. Wahana Wirawan Riau. (3) kualitas pelayanan dan kualitas produk secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada konsumen PT. Wahana Wirawan Riau. Diharapkan

penelitian ini dapat bermanfaat dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dalam manajemen pemasaran.

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2014) adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen. Dimensi kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2000) adalah Bentuk fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Kualitas Produk

Menurut Kotler dan Armstrong (2014), mendefinisikan kualitas produk sebagai kemampuan

produk atau jasa untuk memenuhi permintaan konsumen baik secara dinyatakan atau diimplementasikan. Dimensi kualitas produk menurut Tjiptono (2008) adalah keragaman produk, keandalan, kesesuaian, daya tahan, kemampuan pelayanan, estetika, kualitas yang dirasakan.

Kepuasan Konsumen

Menurut *Philip Kotler dan Keller (2006)* kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja suatu produk yang diterima dengan harapannya. Apabila kinerja berada di bawah harapan, maka konsumen akan merasa tidak puas, sebaliknya, apabila kinerja melebihi harapan konsumen maka akan sangat puas.

Dimensi kepuasan konsumen Menurut Kotler dan Keller (2016) Membeli lagi, Merekomendasikannya kepada orang lain, Kurang memperhatikan merek dan iklan produk pesaing, Membeli produk lain dari perusahaan yang sama, dan Menawarkan ide produk atau jasa kepada perusahaan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif, merupakan pendekatan yang melibatkan unsur statistik. Pendekatan yang digunakan adalah asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen dari PT. Wahana Wirawan Riau Pekanbaru. karena dinilai memiliki pengetahuan dan pandangan serta mampu memberikan tanggapan terhadap penelitian. Adapun jumlah data realisasi pada tahun 2021 adalah sebanyak 183 orang. Menurut (Sugiyono, 2022) Teknik sampling dalam penelitian ini adalah metode *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sample berdasarkan

kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Dengan menggunakan rumus slovin jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 65 orang.. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan kuesioner. Untuk pengujian dibantu dengan menggunakan aplikasi SPSS Versi 25 tahun 2018.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau validnya suatu kuesioner dalam penelitian. Uji validitas ditentukan dengan membandingkan nilai nilai r hitung dan r tabel. Jika r hitung > r tabel, maka item-item pernyataan dinyatakan valid . Jika r hitung < r tabel, maka item-item pernyataan dinyatakan tidak valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner

No.	Variabel	Cronbach Alpha	Nilai Ketetapan	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan(X1)	0,957	0,60	Reliabel
2	Kualitas Produk (X2)	0,974	0,60	Reliabel
3	Kepuasan Konsumen (Y)	0.958	0,60	Reliabel

Sumber : Data olahan penelitian SPSS. 2023

Pengujian reliabilitas terhadap variabel- variabel yang digunakan menunjukkan semua nilai Cronbach Alpha > 0,60, Jadi dapat disimpulkan bahwa jawaban atas pernyataan semua variabel yang digunakan dinyatakan reliable atau dipercaya.

Kepuasan Konsumen

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk menganalisis hubungan antara satu variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X1) dengan variabel dependen yaitu kepuasan konsumen (Y) pada PT Wahana Wirawan Riau Pekanbaru.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap

Tabel 2. Koefesien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.613 ^a	.376	.366	1.942
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X1)				

Sumber : Data olahan penelitian SPSS. 2023

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan nilai R square adalah 0,376 atau 37,6%. Hal ini menunjukkan 37,6% persentase variabel kualitas pelayanan

berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan sisanya 62,4% dipengaruhi oleh factor tambahan yang tidak diperhitungkan dalam variabel penelitian ini.

Tabel 3. Hasil Uji t Kualitas Pelayanan(X) Terhadap Kepuasan Konsumen(Y)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.708	1.369		6.362	.000
	Kualitas Pelayanan (X1)	.235	.038	.613	6.166	.000
a. dependent variabel : Kepuasan Konsumen(Y)						

Sumber : Data Olahan SPSS 2023

Hasil pengujian secara parsial kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen diperoleh hasil ($6,166 > 1,66940$). $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam pembelian mobil Nissan pada PT

Wahana Wirawan Riau Pekanbaru. Sehingga hipotesis 1 yaitu “diduga kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Wahana Riau Pekanbaru” diterima.

Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Wirawan Riau Pekanbaru

Tabel 4. Koefesien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.542a	.294	.283	2.066
a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk(X2)				

Sumber : Data Olahan SPSS 2023

Berdasarkan tabel tersebut diperoleh angka (R square) sebesar 0.294 atau 29,4%. hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel kualitas produk terhadap kepuasan

konsumen sebesar 29,4%. Sedangkan persentasenya sisanya yaitu 70,6% dpengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam variabel penelitian ini

Tabel 5. Hasil Uji t Kualitas Produk (X2) Terhadap Kepuasan Konsumen(Y)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.788	.00627		5.402	
	Kualitas Produk(X2)	.320	.032	.542	3.121	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen(Y)						

Sumber : Data Olahan SPSS 2023

Hasil pengujian secara parsial kualitas produk dan kepuasan konsumen diperoleh hasil (3,121 > 1,66940). $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam pembelian mobil nissan pada Pt

Wahana Wirawan Riau Pekanbaru. Sehingga hipotesis 2 yaitu “diduga kualitas produk mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Wahana Riau Pekanbaru” diterima.

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen

Tabel 6. Hasil Koefisien Determinasi (R^2) Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.614 ^a	.376	.356	1.958

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk(X2), Kualitas Pelayanan (X1)

Sumber : Data Olahan SPSS, 2023

Berdasarkan tabel tersebut, diperoleh nilai (R square) sebesar 0,376 atau 37,6%. hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel kualitas pelayanan dan kualitas

produk terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,624 sedangkan persentase sisanya yaitu sebesar 62,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini

Tabel 7. Hasil Uji Simultan (F)

ANOVA						
a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	143.397	2	71.699	18.710	.000 ^b
	Residual	237.587	62	3.832		
	Total	380.985	64			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen(Y)
b. Predictors: (Constant), Kualitas Produk(X2), Kualitas Pelayanan (X1)

Sumber : Data Olahan SPSS, 2023

Pada tabel diatas hasil pengujian hipotesis uji F hitung menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} ,

= 18,710 > $F_{tabel} = 3,145$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. dengan demikian H_a diterima dan H_0 ditolak, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Semakin kuat kualitas pelayanan dan kualitas produk maka semakin meningkat pula kepuasan konsumen pada PT Wahana Wirawan Riau Pekanbaru.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penjelasan pembahasan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam pembelian mobil nissan pada PT. Wahana Wirawan Riau Pekanbaru sebagai berikut:

1. Pada variabel kualitas pelayanan didapat hasil yang menunjukkan bahwa kualitas pelayan dari PT. Wahana Wirawan Riau Pekanbaru secara keseluruhan dalam kategori baik. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, Pelanggan kemudian akan lebih senang dengan layanan tersebut. Kepuasan pelanggan sangat erat kaitannya dengan kualitas layanan.
2. Pada variabel kualitas produk didapat hasil yang menunjukkan kualitas produk dari PT. Wahana Wirawan Riau Pekanbaru secara keseluruhan dalam kategori baik. Artinya .

Hal ini berarti semakin baik kualitas produk yang diberikan oleh perusahaan, maka konsumen akan merasa puas terhadap produk mobil Nissan tersebut. Dengan adanya kualitas yang bagus dan terpercaya, produk akan senantiasa tertanam dibenak konsumen karena berkualitas.

3. Pada variabel kepuasan konsumen didapat hasil yang menunjukkan bahwa kepuasan konsumen pada PT. Wahana Wirawan Riau Pekanbaru secara pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi, kepuasan konsumen pasca pembelian pada PT. Wahana Wirawan Riau Pekanbaru dalam kategori cukup puas. Jadi perusahaan harus menyadari pentingnya faktor kepuasan konsumen untuk mempertahankan konsumen.
4. Secara parsial dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dimana semakin baik kualitas pelayanan maka akan meningkat pula kepuasan konsumen.
5. Secara parsial dapat diketahui bahwa variabel kualitas produk mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dimana semakin baik kualitas produk yang diberikan maka meningkat pula kepuasan konsumen.
6. Secara simultan dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen

SARAN

1. Pelayanan yang diberikan haruslah pelayanan yang terbaik dalam melayani setiap para konsumennya agar konsumen merasa tertarik dan mengesankan. Cara yang dilakukan adalah meningkatkan ketepatan waktu, ketanggapan, dan keramahan karyawan ketika memberikan informasi serta menangani kebutuhan konsumen.
2. PT Wahana Wirawan Riau Pekanbaru harus membuktikan pada konsumen bahwa produk mobil yang dijual mempunyai keunggulan yang lebih dibandingkan pesaingnya. Juga m
3. Untuk memberikan kepuasan kepada konsumen hendaknya perusahaan mempertimbangkan dan mensurvei langkah-langkah dalam persediaan yang dibutuhkan konsumen serta mobil jenis apa yang diminati oleh para konsumen.
4. Penelitian ini menggunakan variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk untuk mengukur kepuasan konsumen dalam pembelian mobil Nissan. Oleh sebab itu peneliti menyarankan dalam penelitian selanjutnya untuk menambah variabel lainnya seperti citra merek, promosi, lokasi, harga dan lainnya. Untuk membandingkan tingkat kepuasan konsumen, penelitian tentang elemen-elemen yang memengaruhi kepuasan konsumen juga dapat dilakukan di bisnis lain pada perusahaan-perusahaan mobil yang ada di

Pekanbaru.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, I. Z. (2021). *KEPUASAN PELANGGAN & PENCAPAIAN BRAND TRUST*. CV. Penerbit Qiara Media, 108.
- Daga, R. (2017). *Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan*. Global-RCI.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. CV. Depublish Budi Utama.
- Fawzi, M. G. H., Ahmad Syarief Iskandar, Heri Erlangga, Nurjaya, & Denok Sunarsi. (2022). *Strategi Pemasaran Konsep, Teori dan Implementasi*. Pascal Books.
- Fitria Halim, Ardhariksa Zukhruf Kurniullah, Marisi Butarbutar Efendi, Andriasan Sudarso, Bonraaja Purba, Darwin Lie Sisca, Hengki Mangiring Parulian Simarmata Lalu Adi Permadi, & Vina Novela. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Cetakan Pertama, Februari 2021). Yayasan Kita Menulis.
- Garaika, & Darmanah. (2019). *METODOLOGI PENELITIAN*. CV. HIRA TECH.
- Hardani, Auliya, N., Andriani, H., Ustiawaty, jumari, & fatmi utami, E. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Pustaka Ilmu Grup Yogyakarta.
- Hermanto. (2019). *Faktor*

- Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Jakad Publishing Surabaya.
- Hery, P., Sardanto, R., & Muslish, B. (2020). *Signifikan Prediktor Kepuasan Konsumen JasaHotel*. CV DJIE Media Nusantara.
- Ibrahim, D. (2022). *Efek Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Customer Toyota Avanza)*. 1(2).
- Ibrahim, M., & Marijam, S. (2019). *PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN*. 4(1), 182.
- Meithiana Indrasari. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan* (Cetakan Pertama, Oktober 2019). Unitomo Press.
- Ni, N. Y., & Marhaeni, A. A. I. N. (2019). *Metode Riset Jilid 2*. CV. Sastra Utama.
- Permatasari, D., & Wahyuningsih, T. H. (2020). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan Richeese Factory Cabang Sudirman Yogyakarta*. 1(1).
- Purwanto. (2018). *Teknik Penyusunan Instrumen Uji Validitas Dan Reliabilitas Penelitian Ekonomi Syariah*. Staia Press.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV Alfabeta.
- Tuju, r. E., & loindong, s. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Sepeda Motor Yamaha Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Hasjrat Abadi di Manado*. 6(3).
- Widiantara, I. W., & Trianasari, T. (2021). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toyota Avanza di Singaraja*. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 7(1), 122.