

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DIMSUM RATU KALIDAWIR TULUNGAGUNG

Mimatul Risma Septiani¹, Maria Agatha Sri Widyanti Hastuti²

^{1,2}Universitas Bhinneka PGRI Tulungagung

Corresponding Author: mimatulrisma@gmail.com¹, mariaagatha2020@gmail.com²

Article History

Received : 23-07-2023

Revised : 31-07-2023

Accepted : 04-08-2023

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan; Kualitas Pelayanan; Kualitas Produk

Keywords: Customer Satisfaction; Product Quality; Service Quality

ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dimsum Ratu Kalidawir Tulungagung. jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan Dimsum Ratu Kalidawir dengan jumlah 100 responden dan menggunakan teknik accidental sampling. Dari hasil uji secara parsial kualitas produk memiliki pengaruh signifikansi terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. dan secara simultan. menunjukkan pengaruh signifikan variabel kualitas produk dan variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pelanggan Dimsum Ratu Kalidawir Tulungagung.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of product quality and service quality on customer satisfaction for Dimsum Ratu Kalidawir Tulungagung. This type of research is a quantitative research. The population used in this study were Dimsum Ratu Kalidawir customers with a total of 100 respondents and used an accidental sampling technique. From the partial test results, product quality has a significant effect on customer satisfaction and service quality has a significant effect on customer satisfaction. and simultaneously. shows a significant influence of product quality variables and service variables on customer satisfaction variables of Dimsum Ratu Kalidawir Tulungagung.

PENDAHULUAN

Dunia kuliner berkembang sangat pesat akhir-akhir ini, banyak restoran dan warung makan di mana-mana. Bahkan banyak restoran yang menawarkan fast food yang lebih nyaman bagi konsumen. Persaingan di dunia kuliner juga semakin ketat untuk mendorong bisnis yang berdedikasi, yang juga didukung oleh perkembangan teknologi yang terus berkembang dan berkembang pesat. Oleh karena itu para pengusaha makanan harus memunculkan ide-ide kreatif untuk mengembangkan usahanya sedemikian rupa sehingga

mendukung permintaan masyarakat, misalnya menggunakan aplikasi untuk menjual dan mengiklankan makanan secara online, sehingga konsumen tidak perlu keluar rumah, berbelanja. makanan membuat konsumen senang dengan sangat sederhana tentunya karena lebih praktis dan efisien. Persaingan untuk menawarkan pelanggan yang terbaik telah membuat konsumen menjadi pengambil keputusan. Semakin banyaknya perusahaan sejenis yang bergerak di bidang jasa atau barang memberikan kesempatan kepada masyarakat sebagai konsumen untuk menentukan pilihan sesuai dengan kebutuhannya.

Pemasaran adalah suatu kegiatan yang tujuannya untuk mempromosikan dan mengimplementasikan suatu produk yang tujuannya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan atau konsumen. Salah satunya pemasaran di bidang kuliner. Dalam bisnis kuliner pengusaha menyediakan makanan dan minuman karena merupakan kebutuhan manusia yang harus dipenuhi setiap harinya, dan dalam bisnis kuliner pengusaha harus menjamin kepuasan pelanggan. Karena banyak pengusaha yang berkembang sedemikian rupa sehingga persaingan menjadi lebih sulit. Salah satu upaya untuk memenangkan persaingan di pasar agar perusahaan tetap beroperasi dan berkembang adalah dengan menjamin kepuasan pelanggan dengan memberikan produk yang berkualitas dan pelayanan yang baik. bahwa pelanggan tertarik.

kualitas produk berarti kesesuaian produk dengan spesifikasi standar yang berlaku, produk yang sesuai atau dapat digunakan, mampu memuaskan keinginan dan kebutuhan serta harapan dengan harga yang wajar. Sedangkan menurut Halin (2018), kualitas produk berarti kemampuan produk untuk memenuhi tugasnya, dan kualitas produk dapat diukur dengan pendapat konsumen tentang kualitas produk, dengan sendirinya. mencicipi. memiliki pengaruh yang besar (Astuti & Gufron, 2023). Menurut Crosby (1979), kualitas produk adalah produk yang memenuhi persyaratan atau standar konsumen (Putera, 2018). Kualitas produk adalah "proses evaluasi umum bagi pelanggan untuk meningkatkan kinerja produk. Kualitas produk adalah untuk kepentingan konsumen, untuk menjaga hubungan bisnis-konsumen yang baik dan untuk memberikan kesempatan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan harapan konsumen." Konsumen Produk harus memiliki tingkat kualitas tertentu karena produk dibuat sesuai dengan selera konsumen (Putra & Seminary, 2020), menurut Kotler dan Armstrong (2010:27) Kualitas produk adalah kemampuan produk untuk menjalankan fungsinya, termasuk keandalan, daya tahan, akurasi, kemudahan penggunaan dan perbaikan produk, dan karakteristik berharga lainnya. (Roselina & Niati, 2019)

Krisdianti dan Sunarti (2019) Kualitas pelayanan adalah tingkat kualitas yang diharapkan konsumen untuk memenuhi kebutuhannya. Apabila konsumen merasa bahwa pelayanan yang diterima dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan, maka pelayanan tersebut dapat dihargai dan dipuaskan. Sebaliknya jika jasa atau jasa yang ditawarkan tidak mampu memenuhi keinginan atau harapan konsumen dikatakan kualitas pelayanan yang buruk (Sambara et al, 2021). Menurut Sulastiyono (2011: 35-36), kualitas layanan merupakan masalah yang kompleks dan tamu mengevaluasi kualitas layanan menggunakan dimensi kualitas layanan (Dunan & Prasela, 2021). Menurut Tjiptono (2014:268) merumuskan

pelayanan atau kualitas pelayanan sebagai berikut: “Definisi kualitas pelayanan menitikberatkan pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan waktu penyalahannya untuk memenuhi harapan pelanggan” (Maramis & Sepang, 2018). Kualitas layanan adalah penilaian konsumen terhadap keandalan dan keunggulan layanan secara keseluruhan. Konsumen membandingkan apa yang mereka berikan dan apa yang mereka dapatkan (Keloay et al., 2019)

Kepuasan pelanggan berasal dari perasaan senang setelah menggunakan suatu produk atau jasa. Sasaran kepuasan pelanggan adalah respon yang baik dari pelanggan yang memuaskan kebutuhannya. (Soegoto et al, 2018; 1661) Kepuasan dapat dinilai menurut fitur atau karakteristik produk atau layanan itu sendiri dan jenis kesenangan yang diperoleh pelanggan dari menanggapi kebutuhan konsumen (Hartadi & Husda, 2020). Menurut Tjiptono dan Gregory (2011:287) Mencapai skor tertinggi dalam indeks kepuasan untuk kepuasan pelanggan meningkatkan kesadaran produsen dan konsumen berbagai barang atau jasa tentang pentingnya kepuasan pelanggan. Menurut Kotler dan Keller (2012), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang, yang muncul dari membandingkan persepsi atau kesan terhadap keefektifan atau hasil produk dengan harapan (Alvian, 2021). Kepuasan pelanggan adalah kemampuan penting dari sebuah perusahaan bertahan di tengah persaingan yang semakin meningkat (Nasirudin et al., 2018). Semakin bahagia konsumen maka semakin banyak konsumen yang akan terus menggunakan produk perusahaan dan sebaliknya (Dewi & Wulandari, 2021). Menurut Kotler, Philip dan Keller (2016:177). menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang diinginkan dengan kinerja yang diharapkan (Bansaleng et al., 2021)

Berdasarkan pengamatan yang sudah dilakukan penulis menemukan permasalahan yang dialami pemilik kedai Dimsum Ratu Kalidawir ini yaitu penurunan penjualan dari hari ke hari. Hal tersebut dikarenakan kualitas produk yang dijual tidak sesuai dengan promosi dan kualitas pelayanan yang kurang maksimal. . Dari beberapa permasalahan yang sudah dijelaskan diatas membuat kegiatan penjualan menjadi kurang efektif, hal tersebut membuat pelanggan merasa kecewa sehingga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan observasi dan paparan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DIMSUM RATU KALIDAWIR TULUNGAGUNG”**.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini jenis yang digunakan jenis yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Menurut Sugiono (2011) metode kuantitatif dinamakan metode yang tradisional, karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode untuk penelitian. Rancangan penelitian kuantitatif yang digunakan adalah penelitian non-

eksperimen artinya penelitian dilakukan tanpa mengubah sistem pelaksanaannya. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner atau angket sehingga data – data yang diperoleh melalui pembagian angket ini tidak dilakukan perubahan maupun manipulasi data. Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah seluruh pelanggan Dimsum Ratu Kalidawir. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung Dimsum Ratu pada bulan April. menghitung sampel dengan pendekatan rumus Lemeshow dengan jumlah 100 responden. Dan Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah accidental sampling.

Analisis secara statistik menggunakan program SPSS 21 yang meliputi uji instrumen, uji asumsi klasik dan uji hipotesis. uji instrumen digunakan untuk mengukur variabel memiliki validitas yang sesuai dengan ketentuan, uji ini dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat, uji asumsi klasik meliputi normalitas, uji linieritas, uji multikolinieritas dan heterokedastisitas. Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas dan variabel terikat, uji hipotesis meliputi uji t (parsial) dan uji F (simultan). Dan untuk mengetahui kemampuan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat yaitu analisis koefisien determinasi (R^2)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut (Ghozali 2018) uji coba instrumen dilakukan dengan memberikan angket kepada responden Untuk itu peneliti melakukan uji coba instrumen sebanyak 30 responden dengan hasil uji validitas terhadap instrumen Kualitas Pelayanan (Y), Kualitas Produk (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) yang masing-masing berjumlah 20 butir soal dinyatakan lolos uji validitas karena telah memenuhi syarat dengan memperoleh nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Selanjutnya uji reliabilitas menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* Variabel kepuasan pelanggan dapat dinyatakan bahwa instrumen variabel kepuasan pelanggan reliabel $0,925 > 0,600$, variabel kualitas produk reliabel $0,948 > 0,600$ dan variabel kualitas pelayanan reliabel $0,908 > 0,600$. Dari hasil maka dapat dinyatakan semua variabel lolos uji reliabilitas karena telah memenuhi syarat dengan memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar disbanding Koefisien reliabilitas.

Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas

Kriteria pengujian *Kolmogrof- Smirnov* yaitu sampel berasal dari populasi berdistribusi normal apabila nilai signifikansi pada setiap variabel $> 0,05$ dan sampel berasal dari populasi yang tidak berdistribusi normal apabila signifikansi pada setiap variabel $< 0,05$.

Table 1 uji normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		KUALITAS PRODUK	KUALITAS PELAYANAN	KEPUASAN PELANGGAN
N		100	100	100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	75.19	72.10	75.13
	Std. Deviation	9.998	10.740	8.653
Most Extreme Differences	Absolute	.081	.077	.079
	Positive	.081	.077	.079
	Negative	-.052	-.036	-.064
Kolmogorov-Smirnov Z		.806	.766	.788
Asymp. Sig. (2-tailed)		.535	.600	.564

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Dalam penelitian ini nilai *one Kolmogrof- Smirnov test* menunjukkan *Asymp sig (2-taible)* sebesar 0,564 lebih besar dari 0,05 maka berdasarkan data tersebut dinyatakan bahwa data yang diguakan dalam penelitian ini berdistribusi normal dan lolos uji normalitas dengan menggunakan *one sampel kolmogrof-smirnof test*.

Uji Linieritas

Menurut Ghozali (2013:159) uji linieritas digunakan untuk melihat data dalam penelitian berbentuk linier (garis lurus) atau variabel X_2 terhadap Y yang digunakan oleh penelitian merupakan hasil terhitung dari kolom *Deviartion From Linierity* di ANOVA tabel. Jika nilai signifikan < 0,05 maka dapat disimpulkan data tersebut memenuhi syarat uji lolos linieritas sedangkan jika nilai signifikan > 0,05 maka dapat disimpulkan data tersebut tidak memenuhi syarat linieritas.

Tabel uji linieritas kualitas produk (X₁) terhadap kepuasan pelanggan (Y)

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN PELANGGAN * KUALITAS PRODUK	(Combined)	5860.4	33	177.58	7.54	.000
	Between Groups	4938.4	1	4938.4	209.12	.000
	Linearity	12	1	12	891	
	Deviation from Linearity	922.02	32	28.813	1.22	.241
	Within Groups	1552.8	66	23.528		
	Total	7413.3	99			

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai signifikasi pada linieritas sebesar 0,000. Karena signifikasi kurang dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan terdapat hubungan yang linier dan dengan ini asumsi linieritas terpenuhi.

Tabel 4.15 uji linieritas kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y)

ANOVA Table

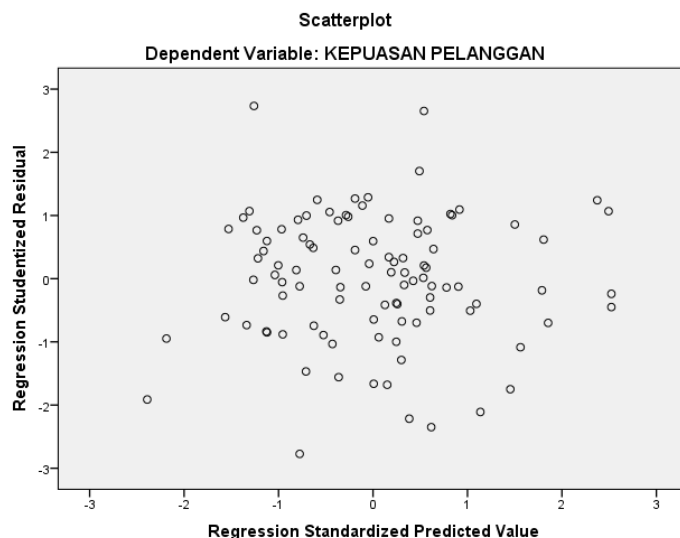
			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
(Combined)			5282.520	38	139.014	3.980	.000
KEPUASAN PELANGGAN * KUALITAS PELAYANAN	Between Groups	Linearity	4086.038	1	4086.038	116.975	.000
		Deviation from Linearity	1196.482	37	32.337	.926	.593
	Within Groups		2130.790	61	34.931		
Total			7413.310	99			

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai signifikasi pada linieritas sebesar 0,000. Karena signifikasi kurang dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan terdapat hubungan yang linier dan dengan ini asumsi linieritas terpenuhi

Uji Heterokedastisitas

Menurut Ghozali (2018:134) uji heterokedastisitas bertujuan menguji model regresi apakah terjadi ketidak samaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika beda disebut Heteroskedastisitas. Kebanyakan data *crosssection* mengandung situasi Heteroskedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (sedang, kecil dan besar. Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas yaitu dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat ,pada grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang diprediksi dan sumbu X adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya) yang telah di studentized. Untuk melaksanakan uji heteroskedastisitas dengan menggunakan program SPSS IBM *statistic 21*.

Gambar 1 scatterplot



Dari data grafik scatterplot diatas dapat bahwa tidak ada pola yang jelas dan titik -titik menyebar diatas dan dibawah 0 pada sumbu Y, dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini terjadi heterokedastisitas.

Uji hipotesis

Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	21.124	3.794		5.568	.000
	KUALITAS PRODUK	.555	.089	.641	6.257	.000
	KUALITAS PELAYANAN	.171	.083	.212	2.066	.041

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Sumber: data peneliti 2023

Hasil uji t dari tabel diatas hasil analisis uji t dapat diketahui bahwa variabel kualitas produk (X_1) memiliki nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $6,257 > 1,985$ dan nilai signifikansi dari $000 < 0,05$ maka dapat diartikan ada pengaruh yang signifikan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dimsum ratu Kalidawir Tulungagung selanjutnya variabel kualitas pelayanan memiliki nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,066 > 1,985$ dan nilai signifikansi dari $0,041 < 0,05$ maka dapat diartikan ada pengaruh signifikan.

Uji F

Table uji simultan (uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5042.746	2	2521.373	103.171	.000 ^b
	Residual	2370.564	97	24.439		
	Total	7413.310	99			

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

b. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai F_{hitung} padan kolom F yaitu sebesar 103,171 dan untuk nilai F_{tabel} sebesar 3,089 jadi dapat diketahui bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $103,171 > 3,089$ dan nilai signifikasi $0,000 < 0,05$ hasil tersebut menunjukkan penagruh signifikan variabel kualitas produk dan variabel kualitas pelaanan terhadap variabel kepuasan pelanggan Dimsum Ratu Kalidawir Tulungagung.

Uji Regresi Linier Berganda

Penerapan metode regresi berganda ketika jumlah variabel yang digunakan lebih dari satu yang mempengaruhi variabel terikat. Rumusnya adalah sebagai berikut:

Rumus regriasi linier berganda :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	21.124	3.794		5.568	.000
	KUALITAS PRODUK	.555	.089	.641	6.257	.000
	KUALITAS PELAYANAN	.171	.083	.212	2.066	.041

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Dari hasil regresi tersebut diperoleh persamaan $y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$ dan berdasarkan nilai a, b_1 b_2 dapat dimasukan $Y = 21,124 + 0,555 X_1 + 0,171 X_2$.

Koefisien Determinasi

Koefisiensi determinasi digunakan untuk mengetahui presentase sumbangan pengaruh variable independen secara bersama-sama terhadap variable dependen. Diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.20 koefisien determinasi**Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.825 ^a	.680	.674	4.944

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK

b. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Berdasarkan hasil uji pada tabel diatas dapat diketahui koefisien kolerasi pada kolom *R Square* sebesar 0,825 dan nilai pada kolom *Adjusted R Square* sebesar 0,674 atau sebesar 67,4 % hal tersebut menunjukkan bahwa 67,4 % perubahan pada variabel X_1 dan variabel X_2 sedangkan sisanya $100\% - 67,4\% = 32,6\%$ yang dipengaruhi variabel X_1 dan variabel X_2 .

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data menggunakan SPSS 21 maka kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil uji t dari tabel diatas hasil analisis uji t dapat diketahui bahwa variabel kualitas produk (X_1) memiliki nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $6,257 > 1,985$ dan nilai signifikansi dari $0,000 < 0,05$ maka dapat diartikan ada pengaruh yang signifikan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dimsum ratu Kalidawir Tulungagung selanjutnya variabel kualitas pelayanan memiliki nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,066 > 1,985$ dan nilai signifikansi dari $0,041 < 0,05$ maka dapat diartikan ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dimsum ratu Kalidawir Tulungagung.
2. Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai F_{hitung} pada kolom F yaitu sebesar 103,171 dan untuk nilai F_{tabel} sebesar 3,089 jadi dapat diketahui bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $103,171 > 3,089$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak H_a diterima hal tersebut menunjukkan penagruh signifikan variabel kualitas produk dan variabel kualitas pelaanan terhadap variabel kepuasan pelanggan Dimsum Ratu Kalidawir Tulungagung.
3. Dari hasil regresi tersebut diperoleh persamaan $y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$ dan berdasarkan nilai a, b_1 b_2 dapat dimasukan $Y = 21,124 + 0,555 X_1 + 0,171 X_2$ dapat dijelaskan bahwa a merupakan nilai konstanta yang besarnya 21,124. b_1 merupakan koefisien regresi X_1 (kualitas produk) sebesar 0,555 menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan variabel X_1 dengan asumsi variabel lain X_2 dianggap konstan dan b_2 merupakan koefisien regresi X_2 koefisien regresi sebesar 0,171 menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan variabel X_2 dengan asumsi variabel lain X_1 dianggap.

Saran

Setelah penelitian dilakukan kepada pelanggan dimsum ratu Kalidawir Tulungagung. Maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi pemilik Dimsum Ratu Kalidawir
Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kualitas produk dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, untuk pemilik usaha diharapkan tetap mempertahankan kualitas produk dan meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Bagi peneliti selanjutnya
Untuk peneliti selanjutnya diharap dapat mempersiapkan diri dalam proses pengambilan pengumpulan serta pengolahan data dan diharapkan dapat mengembangkan variabel penelitian seperti harga, lokasi dan lainnya.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih saya kepada orang tua, dosen pembimbing serta rekan yang membantu jalannya penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, eva dkk. (2021). ENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PERCETAKAN ANEKA JAYA PEMATANGSIANTAR Oleh: *Nuevos Sistemas de Comunicación E Información*, 5(1), 2013–2015.
- ASTUTI, U., & GUFRON, M. (2023). *PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA DIMSUM BERKAH MAGETAN) THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMERS (CASE STUDY ON DIMSUM BERKAH MAGETAN)*. 17(1), 133–142.
- Alvian, I. G. P. K. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen “Masalah.” *Performa*, 5(4), 295–302. <https://doi.org/10.37715/jp.v5i4.1783>
- Bansaleng, J. M., Sepang, J. L., & Tampenawas, J. L. A. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Kartu XL di Manado. *Jurnal EMBA*, 331–340.
- Dewi, N. K. A. S., & Wulandari, N. L. A. A. (2021). Pengaruh Kualitas Produk , Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hidden Garden Agro Cafe Baturiti Tabanan Bali. *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 1(2), 717–728.

- Dunan, H., & Prasela, Y. C. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Da Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Baju Distro Otsky Di Bandar Lampung*. 1–9. <http://dx.doi.org/10.31219/osf.io/9r42t>
- Ghozali, Imam. 2013 *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Progam IBM SPSS. Edisi 7. Semarang. Unibersitas Diponegoro*
- Ghozali, Imam 2018 *Aplikasi Analisis Multivariat Progam SPSS*
- Hartadi, N., & Husda, N. E. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Tanjung Uncang Di Kota Batam. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 8(3), 34–43.
- Keloay, G., Rumawas, W., & Asaloei, S. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Dabu-Dabu Iris Fresh Wenang Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8(2), 26. <https://doi.org/10.35797/jab.8.2.2019.23511.26-33>
- Maramis, F., & Sepang, J. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3), 1658–1667. <https://doi.org/10.35794/emba.v6i3.20411>
- Putera, A. K. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan, citra merek dan kualitas produk terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen. *Management Analysisi Journal* [, 7(1), 111–119.
- Putra, K. A. G. K., & Seminari, N. K. (2020). Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Kewajaran Harga Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan the Old Champ Cafe. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(10), 3423. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2020.v09.i10.p01>
- Roselina, M. A., & Niati, A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Elsa Hijab Semarang. *Solusi*, 17(3), 221–234. <https://doi.org/10.26623/slsi.v17i3.1636>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*.