

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TOKO OEN,**

SEMARANG

SKRIPSI



Disusun Oleh :

Shirley Ria W

11160058

FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2020

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat – Syarat

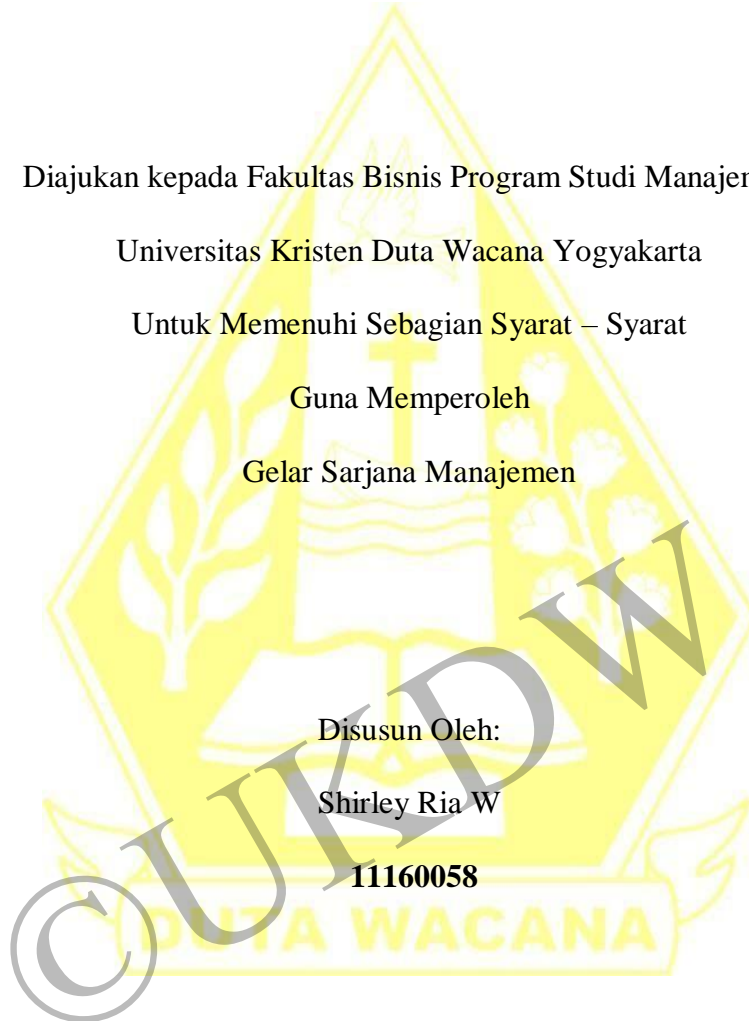
Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen

Disusun Oleh:

Shirley Ria W

11160058



FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2020

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI/TESIS/DISERTAS LUNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Kristen Duta Wacana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shirley Ria W
NIM : 11160058
Program studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Duta Wacana **Hak Bebas Royalti Non eksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:


“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TOKO OEN, SEMARANG”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti /Non eksklusif ini Universitas Kristen Duta Wacana berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis /pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta
Pada Tanggal : 29 Juli 2020

Yang menyatakan



(Shirley Ria Wiyanto)
NIM.11160058

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan
Konsumen Toko Oen, Semarang.

Nama : Shirley Ria W

Nim : 11160058

Mata Kuliah : Skripsi

Fakultas : Bisnis

Program Studi : Manajemen

Semester : Gasal

Tahun : 2020/2021

© UKDW

Telah diperiksa dan disetujui untuk di uji,

Yogyakarta,

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

(Dra. Purwani Retno Andalas, MM)

HALAMAN PENGESAHAN


Skripsi dengan judul:
“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TOKO OEN, SEMARANG”


telah diajukan dan dipertahankan oleh:
SHIRLEY RIA WIYANTO
11160058
dalam Ujian Skripsi Program Studi Manajemen
Fakultas Bisnis
Universitas Kristen Duta Wacana
dan dinyatakan DITERIMA untuk menerima salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana
Manajemen pada tanggal (10 Juli 2020)

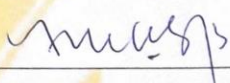
Nama Dosen

1. Jonathan Herdioko, SE., MM
(Ketua Tim Penguji)
2. Lucia Nurbani Kartika, S.Pd., MM
(Dosen Penguji)
3. Dra. Purwani Retno Andalas, MM
(Dosen Pembimbing)

Tanda Tangan







Yogyakarta, 29 JUL 2020

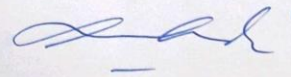
Disahkan Oleh

Dekan Fakultas Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Perminas Pangeran, SE., M. Si.



Drs. Sisnuhadi, MBA., Ph.D

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul:

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TOKO OEN, SEMARANG

Saya kerjakan guna memenuhi sebagian syarat-syarat untuk menjadi Sarjana pada Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, adalah MURNI hasil pekerjaan saya dan bukan tiruan atau duplikasi dari karya pihak yang lain di perguruan tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi tiruan dari karya pihak lainnya, maka saya bersedia diberikan sanksi yakni pencabutan gelar sarjana saya.

Yogyakarta, 23 Juni 2020



Shirley Ria W (11160058)

HALAMAN MOTO

“Serahkanlah segala kekuatiranmu kepada-Nya, sebab Ia yang memelihara kamu“

(1 Petrus 5 : 7)

©UKDW

HALAMAN PERSEMBAHAN

Penulis persembahkan skripsi ini untuk:

1. Tuhan Yesus Kristus.
2. Kedua orang tua dan saudara - saudara penulis.
3. Ibu Dra. Purwani Retno Andalas, MM selaku dosen pembimbing.
4. Bapak Pendeta Emeritus Wiyanto.
5. Bapak dan Ibu yang bekerja di PT. Mirota Nayan.
6. Sahabat – sahabat penulis (Komang, Mey, Dita, Thesa, Sasa, Angelina, Lia).
7. Teman – teman IEC (kak There, kak Simpli, Lauren, Mauri, dll).
8. Seluruh Mahasiswa Prodi Manajemen.
9. Teman-teman lainnya yang selalu memberi support untuk saya.
10. Untuk Almamater saya Universitas Kristen Duta Wacana.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Oen, Semarang**” ini dengan baik.

Adapun tujuan penyusunan skripsi ini adalah untuk melengkapi dan memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen pada Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.

Penulis menyadari skripsi ini tidak mungkin dapat terselesaikan tanpa adanya dukungan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu memberkati dan menyertai penulis selama mengerjakan skripsi ini.
2. Kedua orang tua penulis Philipus dan Yuliyanti, tak lupa kepada saudara-saudara yang selalu memberikan nasihat, kasih sayang, semangat, dan bantuan kepada penulis.
3. Ibu Dra. Purwani Retno Andalas, MM selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

4. Bapak Pendeta Emeritus Wiyanto sebagai paman penulis yang membantu membimbing penulis dan memberikan saran selama pengerjaan skripsi.
5. Bapak Edy Nugroho, SE., Msc, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membantu penulis dalam mengolah data menggunakan SPSS.
6. Sahabat – sahabat penulis, yang terus menyemangati dan mendoakan penulis meski sudah memiliki kesibukan masing - masing.
7. Bapak dan Ibu dan segenap karyawan yang bekerja di PT.Mirota Nayan, yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk dapat menjalankan kerja praktek dan memberikan dukungan penulis dalam pengerjaan skripsi.
8. Kepada teman – teman *Chi alpha comunity* (IEC) untuk doa – doa dan dukungan yang diberikan.
9. Kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih ada banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis sangat menerima adanya kritik dan saran demi penyempurnaan skripsi ini.

Yogyakarta, 10 Juli 2020



Shirley Ria W

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGAJUAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK.....	xvii
ABSTRACT	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian.....	5
1.3. Tujuan Penelitian	6

1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Batasan Penelitian	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Landasan Teori.....	8
1. Kepuasan Konsumen	8
2. Kualitas Produk.....	11
3. Kualitas Layanan	14
2.2. Penelitian Terdahulu	18
2.3. Hipotesis.....	19
2.4. Kerangka Pemikiran Penelitian.....	20
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1. Jenis Penelitian	21
3.2. Sumber Data	22
3.3. Pengumpulan Data	22
3.4. Populasi dan Sample.....	23
3.5. Variabel Penelitian	23
3.6. Pengukuran Variabel	24
3.7. Definisi Operasional Variabel.....	25

3.8. Analisis Deskriptif	26
3.9. Uji Instrumen Penelitian	26
3.10. Pengujian Hipotesis.....	28
1. Analisis Regresi Linier Berganda	28
2. Koefisien Determinasi (R^2).....	29
3. Uji Simultan (Uji F).....	30
4. Uji Parsial (Uji t).....	31
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1. Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	32
1. Uji Validitas	33
2. Uji Reliabilitas	34
4.2. Hasil Deskripsi Responden	35
1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
2. Profil Responden Berdasarkan Usia.....	36
3. Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	36
4. Profil Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan.....	37
4.3. Hasil Uji Hipotesis	38
1. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	38

2. Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	39
3. Uji Simultan (Uji F)	40
4. Hasil Uji Parsial (Uji t)	41
4.4. Pembahasan Hasil Analisis Data	42
1. Kualitas produk terhadap kepuasan Konsumen	42
2. Kualitas layanan terhadap kepuasan Konsumen	43
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	44
5.1. Kesimpulan	44
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	44
5.3. Saran	46
1. Saran untuk Pengelola Toko Oen.....	46
2. Saran untuk peneliti Selanjutnya	46
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN	50

DAFTAR TABEL

1.1. Pola Konsumsi Makanan dan Non makanan Penuduk Semarang.....	2
1.2. Perkembangan Jumlah Restaurant di Semarang	4
2.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	18
3.1. Skala Likert	24
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	25
4.1 Hasil Uji Validitas	33
4.2 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk.....	34
4.3 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan.....	35
4.4 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen.....	35
4.5 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
4.6 Profil Responden Berdasarkan Usia	36
4.7 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	37
4.8 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	37
4.9 Hasil Regresi Linier Berganda	38
4.10 Koefisien Determinasi (R^2)	39

4.11 Hasil Uji F.....	40
4.12 Hasil Uji t.....	41

©UKDW

DAFTAR GAMBAR

1.1 Jumlah Penduduk Kota Semarang	1
2.1 Kerangka Pemikiran.....	20

© UKDW

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	50
Lampiran 2 Data Kuisisioner	52
Lampiran 3 Hasil Olah SPSS	54
Lampiran 4 Kartu Konsultasi	57
Lampiran 5 Lembar Revisi.....	58

© UKDW

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TOKO OEN, SEMARANG.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas produk dan Kualitas Layanan terhadap kepuasan konsumen di Toko Oen, Semarang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Toko Oen. Penentuan sampel menggunakan metode *non-probability sampling*, dengan teknik *snowball sampling* dalam pemilihan 100 responden.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner yang sudah diuji validitas dan reliabilitasnya. Untuk menguji apakah ada pengaruh signifikan antara variable bebas kualitas produk dan kualitas layanan terhadap variable terikat yaitu Kepuasan Konsumen, digunakan metode Analisis Regresi Linear Berganda dengan Uji R^2 , Uji F dan Uji t.

Nilai $R^2 = 0.562$ artinya sebesar 56,2% kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel-variabel bebas (kualitas produk dan kualitas layanan), sedangkan 43,8% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti. Hasil pengujian menghasilkan nilai sig uji F sebesar = 0.00 artinya secara simultan, variabel kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa setiap variabel adalah valid. Pada hasil uji reliabilitas semua variabel dinyatakan reliabel dengan nilai 0,883 (88,3%). Uji t menunjukkan bahwa secara parsial variable kualitas produk (nilai sig = 0.00), kualitas layanan (nilai sig = 0,00), berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

Kata kunci: Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

ANALYZES THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY TOWARD CONSUMER SATISFACTION TOKO OEN, SEMARANG

This study aims to determine the effect of *product quality and service quality* toward consumer satisfaction at Toko Oen. The population in this study were all consumers of Toko Oen. Determination of the sample using *non- probability sampling* method, *snowball sampling* technique in the selection of 100 respondents.

Data collection techniques were carried out by distributing questionnaires that had been tested for validity and reliability. To test whether there is a significant influence between the independent variables, namely the *product quality and service quality* to the dependent variable namely Consumer Satisfaction, the Multiple Linear Regression Analysis method is used with R^2 test, F test and t test.

Value $R^2 = 0,562$, or 56,2% consumer satisfaction can be explained by independent variables (*product quality and service quality*), while the other 43,8% is explained by other factors which not examined. The test results produce a value of sig F test of = 0,00 meaning simultaneously, the *product quality and service quality* variable has a significant effect on Consumer Satisfaction.

The results of the validity test show that each variable is valid. On the results of the reliability test all variables are declared reliable with a value of 0.883 (88.3%). The t test show that partially the variables *product quality* (sig value = 0,00), and *service quality* (sig value = 0.00) have a significant effect on Consumer Satisfaction.

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

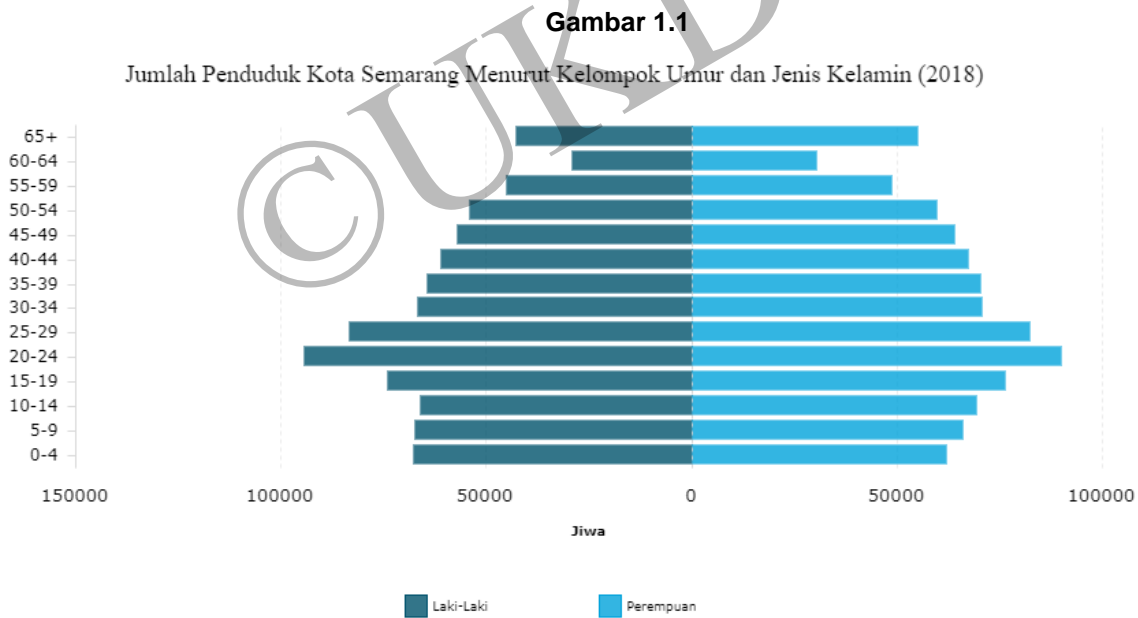
©UKDW

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kota Semarang merupakan ibu kota provinsi Jawa Tengah dan merupakan kota metropolitan terbesar ke 5 setelah Jakarta, Surabaya, Medan, dan Bandung. Sebagai salah satu kota paling berkembang di Jawa Tengah. Kawasan mega-urban Jawa Tengah yang tergabung dalam kedungsepur (Kabupaten Semarang, Kota Salatiga, Kota Ungaran, dan Purwodadi) berpenduduk mencapai 7,3 juta jiwa, menjadi wilayah metropolitan terpadat keempat setelah Jabodetabek (Jakarta), Gerbangkertosusilo (Surabaya), dan Bandung Raya. Berikut data jumlah penduduk kota Semarang menurut kelompok umur dan jenis kelamin.



Sumber : <https://databoks.katadata.co.id>

Pemerintah Kota Semarang memberi *tagline variety of culture* untuk Semarang, karena kota Semarang memiliki variasi dalam banyak hal termasuk masyarakatnya yang heterogen.

Sebagai contoh peninggalan bangunan /arsitektur, religi, kuliner, dan sebagainya yang memiliki sentuhan budaya Jawa bersama budaya China, Arab, dan Belanda. Hal tersebut merupakan aset utama yang dapat ditonjolkan dan menjadi daya tarik pariwisata di Kota Semarang. Namun dengan keragamannya tersebut, kehidupan sosial kota Semarang dapat dikatakan sangat damai, toleransi antar warganya sangat dijunjung tinggi. Keadaan sosial inilah yang mendukung kondisi keamanan kota Semarang dan membuat kota Semarang menjadi sangat baik untuk perkembangan investasi dan bisnis.

Didukung oleh pertumbuhan hotel-hotel dari kelas melati hingga bintang, transportasi darat, laut, dan udara sehingga akan terus berkembang dalam hal perdagangan dan pariwisata. Menurut Suara Merdeka (www.suaramerdeka.com;2018) mengenai kota di Indonesia yang paling sering dicari di google, kota Semarang menempati peringkat ke 7 setelah Jakarta, Bandung, Yogyakarta, Badung, Surabaya, dan Malang. Pemerintah menyatakan, wisatawan kota Semarang tahun 2019 naik 20% dari tahun sebelumnya yaitu mencapai 7.7 juta wisatawan.

Pola konsumsi penduduk kota Semarang juga membuka banyak peluang bagi para pengusaha. Salah satunya bisnis restoran. Berikut tabel pola konsumsi penduduk kota Semarang tahun 2015.

Tabel 1.1

Pola Konsumsi Makanan dan Non Makanan Penduduk Kota Semarang, 2015.

Pola Konsumsi Makanan dan Non Makanan Penduduk Kota Semarang, Tahun 2015			
Jenis Pengeluaran Makanan	persen	Jenis Pengeluaran Non Makanan	persen
Padi-padian/ <i>Paddy</i>	11,99	Perumahan dan Fasilitas Rumahtangga / <i>Housing and Household Facilities</i>	44,7
Umbi-umbian/ <i>Tuber Crops</i>	0,69	Aneka Barang dan Jasa / <i>Miscellaneous Goods and Services</i>	29,41
Ikan/udang/cumi/kerang / <i>Fish/Shrimps/ Squid/ Shell</i>	5,38	- Kesehatan / <i>Health</i>	6,38

Daging/ <i>Meat</i>	6,29	- Pendidikan / <i>Education</i>	9,19
Telur dan Susu / <i>Eggs and Milk</i>	9,11	- Lainnya / <i>More</i>	13,85
Sayur-sayuran / <i>Vegetables</i>	5,93	Pakaian, Alas kaki dan Tutup Kepala / <i>Apparel, Footwear and Headgear</i>	3,52
Kacang-kacangan / <i>Nuts</i>	3,11	Barang Tahan Lama / <i>Durable Goods</i>	14,4
Buah-buahan / <i>Fruits</i>	7,21	Pajak, Pungutan dan Asuransi / <i>Taxes, Charges and Insurance</i>	4,72
Minyak dan Lemak / <i>Oil and Fat</i>	2,56	Keperluan Pesta dan Upacara/Kenduri / <i>Purposes Party and Ceremony</i>	3,25
Bahan Minuman/ <i>Beverage Ingredients</i>	3,03		
Bumbu-bumbuan / <i>Seasoning</i>	1,34		
Konsumsi Lainnya / <i>More Consumption</i>	2,04		
Makanan dan Minuman Jadi / <i>Food and Beverages</i>	33,66		
Tembakau dan sirih / <i>Tobacco and Betel</i>	7,68		
Total	100	Total	100
Rata-Rata Pengeluaran Makanan (Rp.)	437,496	Rata-Rata Pengeluaran Non Makanan (Rp.)	860,399

Sumber : <https://www.bps.go.id>

Dapat dilihat bahwa konsumsi penduduk Semarang akan makanan dan minuman jadi cukup tinggi yaitu mencapai 33,66 %, begitupula konsumsi untuk barang dan jasa yang mencapai 29,41 % cukup tinggi jika dibandingkan dengan tingkat konsumsi lainnya.

Kini bisnis restoran juga termasuk salah satu bisnis pariwisata yang menyediakan baik produk makanan jadi maupun jasa karena dengan perkembangan jaman orang-orang mencari restoran yang tak hanya menyediakan makanan dan minuman lezat tapi juga konsep dan suasana yang menarik. Berikut tabel jumlah restoran menurut Kabupaten / Kota di provinsi Jawa Tengah tahun 2012-2016 :

Tabel 1.2

Jumlah restoran menurut kabupaten / Kota di provinsi Jawa Tengah

Wilayah Jateng	Jumlah Restoran/Rumah Makan Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Tengah				
	2012	2013	2014	2015	2016
Kabupaten Grobogan	17	17	27	27	27
Kabupaten Blora	14	28	40	40	40
Kabupaten Rembang	23	23	31	31	31
Kabupaten Pati	23	37	37	37	37
Kabupaten Kudus	16	16	17	23	23
Kabupaten Jepara	17	17	36	36	36
Kabupaten Demak	9	9	9	12	12
Kabupaten Semarang	23	23	169	169	169
Kabupaten Temanggung	42	43	45	45	45
Kabupaten Kendal	64	64	87	87	87
Kabupaten Batang	64	64	65	65	65
Kabupaten Pekalongan	15	15	16	16	16

Sumber : <https://www.bps.go.id>

Berdasarkan tabel tersebut terdapat lonjakan jumlah yang signifikan pada tahun 2014 dengan tambahan 146 restoran baru. Melihat hal ini persaingan antar restoran sudah terlihat seperti medan perang dimana restoran – restoran tersebut akan bersaing dengan apapun yang dimilikinya untuk bertahan dan menjadi nomor satu. Lalu bagaimana sebuah restoran dapat terus berjalan ditengah persaingan yang super ketat ini ? Sun Tzu dalam bukunya *war and management* mengatakan “barang siapa memiliki pengetahuan mendalam tentang dirinya sendiri dan musuh, ditakdirkan untuk memenangkan pertempuran. Kenali lapangan, kenali iklim, dan kemenangan anda akan lengkap”. Kalimat ini sangat cocok untuk pengusaha – pengusaha yang ingin menjadi “pemenang” dalam persaingan bisnis ini, tak hanya untuk bisnis restoran juga bisnis lainnya. Terus berinovasi menjadi lebih menarik dari pada yang

lain maupun bertahan dengan keunikannya. Bisnis apapun yang berkaitan dengan konsumen pastilah harus memperhatikan kepuasan konsumennya.

Kotler (2001:46) mengatakan kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Sedangkan menurut Tjiptono (2005:349) kepuasan konsumen adalah tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.

Di kota Semarang terdapat beberapa restoran lawas yang berhasil bertahan dalam persaingan bisnis restoran yang ketat hingga saat ini. Salah satu yang tertua adalah restoran Toko Oen. Sebagai restoran legendaris zaman kolonial, Toko Oen telah berdiri dari tahun 1910 di Yogyakarta . Didirikan oleh Ny. Lien Gien Nio dan memiliki 3 cabang yang terletak di kota jakarta (1934), Malang (1936), dan Semarang (1936). Untuk beberapa alasan toko di Yogyakarta, Jakarta, dan Malang harus ditutup dan menyisakan cabang Semarang untuk beroperasi hingga saat ini. Toko Oen berspesialisasi sebagai restoran kue kering, ice cream, dan makanan berat yang menggunakan resep perpaduan belanda, jawa, dan china. Pada saat ini restoran Toko Oen masih menggunakan resep asli dan mempertahankan kualitasnya dari jaman kolonial.

Menurut penulis, restoran ini sangat menarik untuk diteliti. Memiliki harga makanan yang cukup tinggi dan bangunan dengan tema semarang jaman kolonial, serta lokasi yang sebenarnya kurang startegis. Untuk mempertahankan kepuasan konsumennya Toko Oen sangat memperhatikan kualitas produk dan kualitas pelayanannya. Saat ini Toko Oen berhasil menjadi salah satu restoran *recommended* dan menjadi destinasi bagi para pecinta kuliner di Semarang.

Maka, berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Produksi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Toko Oen, Semarang.

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Dari latar belakang tersebut maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di restoran Toko Oen, Semarang ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di restoran Toko Oen, Semarang ?

1.3. Tujuan Penelitian

Dari latar belakang yang telah ada penelitian ini memiliki beberapa tujuan yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di restoran Toko Oen, Semarang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di restoran Toko Oen, Semarang

1.4. Manfaat penelitian

1. Bagi peneliti

Sebagai pengalaman dalam hal penerapan teori dan ilmu yang telah dipelajari selama masa perkuliahan kedalam kenyataan yang ada di lapangan dan belajar bagai mana menulis karya ilmiah yang baik.

2. Bagi manajemen Toko Oen

Memberi kontribusi dan tambahan informasi kepada restoran dalam hal kualitas produk dan kualitas pelayanan sehingga dapat digunakan dalam meningkatkan pangsa pasar dan penjualan.

3. Bagi Perguruan Tinggi

Sebagai bahan referensi atau kajian tentang bisnis kuliner, terutama terkait dengan pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

1.5. Batasan Penelitian

Untuk menghindari hal – hal diluar tujuan dan fokus dari penelitian ini, maka dicantumkan beberapa batasan masalah, antara lain :

1. Kajian mengenai kepuasan konsumen dibatasi pada analisis dan perspektif kualitas produk dan kualitas pelayanan.
2. Responden yang diteliti dalam penelitian ini adalah pelanggan atau konsumen Restoran Toko Oen, Semarang
3. Lokasi penelitian hanya dilakukan pada restoran Toko Oen, Semarang.
4. Jumlah responden 100 orang.

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan kajian dan hasil penelitian mengenai Kualitas Produk dan Kualitas Layanan mempengaruhi Kepuasan Konsumen di Toko Oen Semarang maka dapat ditarik kesimpulan seperti berikut :

1. Kualitas produk secara signifikan mempengaruhi Kepuasan Konsumen di Toko Oen, Semarang, berarti semakin baik kualitas produk maka semakin tinggi kepuasan konsumen.
2. Kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen di Toko Oen, Semarang, berarti semakin baik kualitas layanannya, semakin tinggi kepuasan konsumennya.
3. Berdasarkan hasil analisis deskriptif yang didapat, dapat disimpulkan bahwa pengunjung di Toko Oen, Semarang didominasi oleh wanita, dan pengunjung Toko Oen didominasi oleh pengunjung berusia 30 tahun keatas yang memiliki pekerjaan karyawan swasta, memiliki pendapatan yang berkisar antara 5 juta hingga 10 juta rupiah.

5.2. Keterbatasan Penelitian

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada satu tempat yaitu Toko Oen dan terbatas pada 100 responden, sehingga hasil yang didapat tidak dapat digeneralisasikan.
2. Penelitian dilakukan pada cakup kualitas produk dan layanan, sedangkan masih banyak hal yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang belum ada pada penelitian ini.
3. Kuisisioner yang dibagikan memiliki jawaban tertutup, sehingga responden hanya memiliki jawaban yang terbatas.
4. Pembagian kuisisioner dilakukan hanya dengan penyebaran melalui google form

dikarenakan musibah pandemi yang sedang melanda, sehingga hasil respon yang didapat masih kurang efektif untuk penelitian.

5.3. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah didapat penulis memberikan saran yang mungkin dapat dipertimbangkan Toko Oen, Semarang dan kepada peneliti selanjutnya

1. Saran Pada Pengelola Toko Oen, Semarang :

- a. Dapat ditingkatkan lagi kualitas produknya, misalnya dengan menambah variasi makanannya atau melakukan *rolling* pada menu, agar konsumen tidak merasa bosan untuk bersantap di Toko Oen, Semarang.
- b. Kualitas pelayanan terus ditingkatkan lagi, dapat dilakukan dengan cara melakukan training khusus pada karyawannya, misal : pelatihan mengenai etika saat melayani, dsb.

2. Saran Kepada Peneliti Selanjutnya :

- a. Sebaiknya peneliti selanjutnya menambahkan atau mengembangkan faktor-faktor kepuasan pelanggan lainnya dan juga membahasnya lebih dalam.
- b. Peneliti selanjutnya diharap untuk mengarahkan kepada obyek penelitian lainnya.
- c. Sebaiknya peneliti selanjutnya melakukan penelitian secara langsung pada obyek, agar hasil yang didapat lebih valid lagi.
- d. Sebaiknya peneliti selanjutnya dapat membuat penelitian dengan menggunakan jawaban terbuka seperti melakukan interview, agar mendapat hasil yang lebih maksimal.

Daftar Pustaka

- Ahyari, Agus.1986.*Manajemen Produksi :Perencanaan Sistem Produksi*.Cetakan Pertama.BPFE:Yogyakarta.
- Azwar, S.1986. *Reliabilitas dan Validitas, Interpretasi dan Komputasi* .Liberty :Yogyakarta
- Bly, Robert W.1993.*Keeping Clients Satisfied: make your service business more successful and profitable*.Prentice-Hall International,Inc: London.
- Ebert,Ronald J. Ricky W. Griffin. 2014. *Bussines Essentials*, Tenth Edition. Penerbit Erlangga : Jakarta
- Ghozali, I. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Badan Penerbit UNDIP : Semarang
- Ghozali, I. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Edisi Ke 4)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Irawan, Deny, Edwin Japariyanto. 2013. *Analisa Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening pada Pelanggan Restoran Poor Kee, Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran,Vol. 1 No. 2.
- Juwandi, Hendy Irawan. 2004. *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, & Amstrong. 2001. *Prinsip-prinsip pemasaran, Edisi kedua belas, Jilid 1*. Erlangga:Jakarta
- Kotler, P. 2000. *Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen*. Prenhalindo: Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Salemba Empat: Jakarta.
- Hayati,Yetty Husnul,dan Gracia Sekartaji .2015. *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan konsumen di Restoran Ayam Goreng dan Bebek Goreng Pak Ndut*. JIMFE Vol.1 No.1.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. *SERVQUAL: A Muliiple item scale for measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing, Vol.64 No 1.

- Prasastono, Ndaru. Sri Yulianto Fajar Pradapa.2012.*Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen di Kentucky Fried Chicken Semarang Candi*. Jurnal Dinamika Kepariwisata, Vol.11 No 2
- Putro, Shandy Widjoyo. Hatane Semuel. Ritzky Karina M.R Brahmana.2014.*Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen pada restoran Happy Garden*. Jurnal manajemen pemasaran, Vol.2 No1.
- Rangkuti, Freddy.2002.*Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Saidani, Basrah, Samsul Arifin. 2012. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli pada Ranch Market*. Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI) |Vol. 3, No. 1.
- Sugiyono . 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*.Alfabeta: Bandung.
- Sulistiyaningrum, Utami.2004. *Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Koki Tappanyaki Express* [skripsi]. Yogyakarta (ID): Universitas Negri Yogyakarta.
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Ketiga. Rineka Cipta: Jakarta.
- Wee, Chow How.1992. *Sun Tzu: War and Management*. PT Elex Media Komputindo : Jakarta.
- Wijayanto, Kusuma.2015.*Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Jateng Syariah cabang Surabaya*. Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya, Vol.17 No 1.
- Maria, Monica, Mohamad Yusak Anshori. 2013. *Jurnal Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen King Cake*. Jurnal Manajemen Teori dan Terapan, Vol.6 No 1.

Daftar Pustaka Internet

[Anonim]. 2010. Kuliner Kolonial di Toko “OEN”.tokooen.com

[BPS] Badan Pusat Statistik. 2016.www.bps.go.id

Pemerintah Kota Semarang. 2020. Profil Kota Semarang.www.semarangkota.go.id

Red. 2019. Kota Semarang jadi Destinasi Wisata yang Paling Banyak dicari di Google. www.suamerdeka.com

©UKDW