

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BAKSO CONDONG RAOS 1 DEPOK

Amanda Marcella Putri¹, Dedy Wahyudi^{2*}

Universitas Sahid, Jakarta

Email Korespondensi: dedy4r@yahoo.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Bakso Condong Raos 1 Depok. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kuantitatif. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala Likert, dan sampel yang digunakan berjumlah 96 orang. Hasil penelitian berdasarkan uji t menunjukkan bahwa Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dan $4,163 > 1,989$. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dan $3,794 > 1,989$. Terdapat pengaruh positif antara Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dan $64,711 > 3,09$. Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen sebesar 57,3%. Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner, diketahui bahwa dimensi tertinggi dari variabel Kualitas Produk (X1) adalah Gaya dan Desain (*Style and Design*) dengan indikator rasa dari produk Bakso Condong Raos 1 Depok lezat dan sesuai dengan harapan, dan dimensi tertinggi dari variabel Kualitas Pelayanan (X2) adalah Empati (*Empathy*) dengan indikator Bakso Condong Raos 1 Depok sudah memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yang berkontribusi secara positif dan signifikan pada Kepuasan Konsumen Bakso Condong Raos 1 Depok (Y).

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kuliner Bakso

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of product quality and service quality on consumer satisfaction at Bakso Condong Raos 1 Depok. This research uses quantitative descriptive analysis methods. The data collection method used a questionnaire with a Likert scale, and the sample used was 96 people. The research results based on the t test show that Product Quality has a positive effect on Consumer Satisfaction with a significant value of $0.000 < 0.05$ and $4.163 > 1.989$. Service Quality has a positive effect on Consumer Satisfaction with a significant value of $0.000 < 0.05$ and $3.794 > 1.989$. There is a positive influence between Product Quality and Service Quality on Consumer Satisfaction with a significant value of $0.000 < 0.05$ and $64.711 > 3.09$. Product Quality and Service Quality have a positive and significant effect on Consumer Satisfaction by 57.3%. Based on the results of questionnaire data processing, it is known that the highest dimension of the Product Quality variable (X1) is Style and Design with indicators of the taste of the Bakso Condong Raos 1 Depok product being delicious and in line with expectations, and the highest dimension of the Service Quality variable (X2) is Empathy with the indicator that Bakso Condong Raos 1 Depok has met the needs and desires of consumers which contributes positively and significantly to Consumer Satisfaction of Bakso Condong Raos 1 Depok (Y).

Keywords: Consumer Satisfaction, Product Quality, Service Quality, Meatball Culinary

PENDAHULUAN

Pertumbuhan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di Kota Depok berkembang pesat. Menurut Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat, jumlah UMKM di Depok meningkat dari 162.388 di tahun 2016 menjadi 219.238 di tahun 2021. Pertumbuhan UMKM ini didukung oleh perkembangan infrastruktur dan perekonomian Kota Depok dalam tiga tahun terakhir, karena UMKM di Depok memiliki peran strategis bagi Pemerintah Kota Depok dalam memerangi kemiskinan dan pengangguran (Sherly, 2023).

Pemerintah Kota Depok melaksanakan beberapa program untuk usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM). Hal ini merupakan salah satu bentuk kepedulian Pemerintah Kota Depok terhadap pertumbuhan dan perkembangan UMKM. Staf Ahli Bidang Ekonomi dan Pembangunan Kota Depok Usman Haliyana mengatakan, pemerintah akan terus mendukung perkembangan UMKM. Semua program yang diberikan oleh Pemerintah Kota Depok diharapkan dapat membantu UMKM meningkatkan usahanya dan mempercepat pemulihan pasca Covid-19. Memimpin Asosiasi UMKM Kota Depok periode 2022-2025, Rudi Murodi, akan melakukan sejumlah kegiatan seperti melakukan pendataan dan validasi pemangku kepentingan UMKM di Kota Depok, memastikan ketersediaan bahan baku yang digunakan untuk membuat suatu produk, dan menjalin hubungan dengan berbagai pihak (Kusumawardhani, 2022).

Seiring dengan semakin berkembangnya UMKM di Depok dan semakin kompetitifnya persaingan, hal ini menuntut seluruh pelaku UMKM di Depok untuk semakin kreatif dan terampil dalam mengembangkan berbagai inovasi produk dan memberikan kualitas pelayanan yang unggul kepada para konsumennya agar dapat menjadi lebih unggul dari para pesaingnya. Dengan cara ini, kepuasan pasca konsumsi dapat tercapai sehingga mendorong konsumen untuk melakukan pembelian lebih lanjut atau pembelian ulang terhadap produk yang sama.

Jenis UMKM di Depok yang paling diminati masyarakat dan semakin berkembang serta terus berinovasi dalam masa mendatang yaitu dalam bisnis kuliner. Salah satunya bisnis kuliner yang terus diminati, dijaga kualitasnya, dan jarang mengalami penurunan popularitasnya adalah bakso. Menurut Guntur Subagja Mahardika, Pengurus Asosiasi Pedagang Mie Bakso (APMISO) Nusantara, menyatakan pada 12 Agustus 2023 bahwa jumlah pedagang bakso di seluruh nusantara diperkirakan mencapai 12 juta orang yang tersebar di seluruh provinsi di Indonesia (Hamdani, 2023).

Salah satu UMKM bakso yang selalu ramai dan sangat digemari masyarakat Depok adalah Bakso Condong Raos 1, bisnis bakso yang sangat legendaris ini sudah berdiri selama 38 tahun. Berbagai perkembangan telah dilaluinya, dari berdagang menggunakan gerobak secara keliling atau mangkal di tempat, berlanjut menyewa ruko kecil dan sekarang sudah mempunyai tempat berdagang yang luas. Bahkan Bakso Condong Raos 1 Depok mampu meluaskan bisnisnya sampai memiliki dua cabang.

Tabel 1 Kompetitor Bakso Condong Raos 1 Depok

No	Nama	Alamat	Rating
1	Bakso Condong Raos 1 Depok	Jalan Gede, No. 153, Abadijaya, Sukmajaya, Kota Depok, 16417	4,5
2	Bakso dan Mie Ayam Ortega	Jalan Mahoni No. 24, Baktijaya, Sukmajaya, Kota Depok, 16418	4,5
3	Rumah Bakso Bengawan 71 Wonogiri	Jalan Keadilan Raya No. 4, Baktijaya, Sukmajaya, Kota Depok, 16418	4,6

No	Nama	Alamat	Rating
4	Bakso Rudal Wonogiri	Jalan Barito Raya No. 17, Baktijaya, Sukmajaya, Kota Depok, 16418	4,6
5	Bakso Semar	Jalan Musi, Abadijaya, Sukmajaya, Kota Depok, 16417	4,6
6	Pondok Bakso Pak Parjo	Jalan Proklamasi, Abadijaya, Sukmajaya, Kota Depok, 16417	4,4

Sumber: Data Primer (Google, 2024)

Berdasarkan Tabel 1 terdapat lima bisnis bakso yang menjadi kompetitor Bakso Condong Raos 1 Depok. Namun, Pondok Bakso Pak Parjo adalah kompetitor langsung dengan rating sebesar 4,4 dibandingkan Bakso Condong Raos 1 Depok sebesar 4,5.

Dalam hal kondisi konsumen, Bakso Condong Raos 1 Depok tetap meningkat pada setiap tahunnya dan juga mengalami penurunan pada kualitas produk dan pelayanan yang diberikan. Hal ini ditandai oleh berbagai keluhan konsumen mengenai produk yang disajikan dan pelayanan yang diberikan telah dirangkum melalui fitur ulasan di Google Review, Gofood, Grabfood, dan Shopeefood.

Tabel 2 Keluhan Mengenai Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Bakso Condong Raos 1 Depok

No	Dimensi Keluhan	Keluhan	Jumlah Keluhan
Kualitas Produk			
1	Gaya dan Desain (<i>Style and Design</i>)	Bakso tidak memiliki rasa dan asin	3
		Mie ayam terlalu lembek dan tidak memiliki rasa	6
		Kuah terlalu dingin, hambar, dan asin	5
		Kerupuk pangsit memiliki aroma buruk	2
		Menu yang ditawarkan terlalu biasa dan tidak ada inovasi baru	2
Kualitas Pelayanan			
1	Keandalan (<i>Reliability</i>)	1. Karyawan tidak ramah	9
		2. Karyawan tidak teliti	9
		3. Ketidaksiesuaian pesanan (melalui online)	16
2	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Pelayanan lambat	2
3	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Ketidakkampuan dalam memberikan rasa aman bagi pengunjung (area merokok menyatu dengan non-smoking area)	1
4	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	1. Area restoran kotor, panas, dan tidak nyaman	1
		2. Lahan parkir terbatas	3
		3. Area makan sempit	2
Total Keluhan			61

Sumber: Data Primer (Google Review, Gofood, Grabfood, dan Shopeefood, 2023)

Berdasarkan Tabel 2, terdapat 61 keluhan mengenai produk dan pelayanan Bakso Condong Raos 1 Depok yang sudah dirangkum. Keluhan tersebut sering terjadi pada produk utama yaitu bakso dan mie ayam. Dalam kurun beberapa tahun ini Bakso Condong Raos 1 Depok pun belum melakukan inovasi baru terhadap produknya. Bakso Condong Raos 1 Depok sering mendapatkan keluhan mengenai pelayanannya, hal ini juga menjadi titik permasalahan untuk pertumbuhan bisnis Bakso Condong Raos 1 Depok ke depannya.

Pada penelitian sebelumnya, bahasan studi tentang variabel Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen telah banyak dilakukan, tetapi terdapat perbedaan hasil yang ditunjukkan oleh penelitian terdahulu. (Maulidah, Widodo, & Zulianto, 2019) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember sebesar 79,9% sedangkan 20,1% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember sebesar 40,7%. Sedangkan penelitian (Lesmana R. & Ratnasari, 2019) menunjukkan bahwa variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dengan persamaan regresi $Y = 15,009 + 0,294X_1 + 0,422X_2$. Kontribusi pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara simultan adalah sebesar 44,8%, nilai F hitung lebih besar dari F tabel atau ($39,285 > 2,700$), dengan signifikansi $0,000 < 0,05$

Berdasarkan dari latar belakang yang sudah disampaikan di atas, maka pada penelitian ini peneliti mengidentifikasi masalah yaitu masih terdapat kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan yang masih kurang, serta penelitian ini bertujuan untuk melakukan penelitian yang meneliti pada objek yang berbeda yang mana penelitian ini berfokus pada pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Bakso Condong Raos 1 Depok. Sehingga penelitian ini diharapkan bisa dijadikan tambahan informasi bagi para pebisnis terutama para pebisnis pedagang bakso untuk dapat mengelola faktor yang ada di dalam kendali pemasar sehingga dapat mendorong para konsumen bakso berkunjung di tempat pedagang bakso.

METODE PENELITIAN

Jenis dan sumber data. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dimana penelitian menggunakan analisis statistik, yaitu untuk mendeskripsikan pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Bakso Condong Raos 1 Depok. Variabel independen dan variabel dependen penelitian ini adalah sebagai berikut: (a) variabel independen: Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan; (b) variabel dependen: Kepuasan Konsumen.

Asal data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer adalah konsumen yang terpilih sebagai sampel dan yang pernah memakan bakso di Bakso Condong Raos Depok, sedangkan sumber data sekunder diperoleh dari bermacam sumber informasi yang sudah dipublikasikan baik di penelitian terdahulu, jurnal ilmiah dan literatur yang berkaitan atau berhubungan dengan penelitian ini.

Metode pengambilan sampel dan Populasi. Metode *nonprobability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah Sampling Insidental (*Accidental Sampling*) dimana sampel ditentukan berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu para pengunjung yang pernah memakan bakso di Bakso Condong Raos Depok. Penelitian ini dilakukan dengan mengambil data dari para responden. Data yang diambil dalam penelitian ini dari sampel seluruh populasi.

Jumlah sampel pada penelitian ini tidak terbatas, karena penelitian ini memiliki

populasi yang sangat besar dan dapat berubah setiap saat. Oleh karena itu, dalam menentukan sampel penelitian akan menggunakan rumus *Lemeshow*. Dalam perhitungan maka memperoleh 96,04 responden yang dibulatkan oleh peneliti menjadi 96 responden. Jadi, sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini sebanyak 96 responden.

Instrumen Penelitian. Untuk memperoleh data dalam penelitian ini, dan sesuai dengan indikator dari variabel-variabel yang digunakan, maka instrument penelitian yang digunakan adalah sesuai dengan tabel 3 sebagai berikut:

Tabel 3 Operasional Variabel

Variabel	Dimensi
Kualitas Produk	Kualitas Kesesuaian (<i>Conformance Quality</i>)
	Daya Tahan (<i>Durability</i>)
	Gaya dan Desain (<i>Style and Design</i>)
Kualitas Pelayanan	Keandalan (<i>Reliability</i>)
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)
	Jaminan (<i>Assurance</i>)
	Empati (<i>Emphaty</i>)
Kepuasan Konsumen	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)
	Kesesuaian Harapan
	Minat Berkunjung Kembali
	Kesediaan Merekomendasikan

Teknik Pengumpulan Data. Teknik Angket adalah teknik yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini. Menurut Sugiyono (2015) angket yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pernyataan tertulis atau memberikan sebarang pertanyaan kepada responden untuk dapat dijawab.

Teknik Analisa Data. Menurut Ghazali (2013) pada penelitian ini teknik analisis yang digunakan adalah: (1) Uji Reliabilitas yaitu suatu teknik pengujian yang dilakukan untuk mengukur suatu angket yang merupakan indikator dari konstruk atau variabel. Angket dikatakan reliabel apabila jawaban responden terhadap pernyataan bersifat stabil atau konsisten; (2) Uji Validitas yaitu suatu teknik pengujian yang dilakukan untuk mengukur valid atau sah tidaknya suatu angket. Angket dipastikan valid apabila pertanyaan yang berada pada angket bisa untuk menjelaskan sesuatu yang akan diukur oleh angket tersebut; (3) Uji Asumsi Klasik. Tujuan uji asumsi klasik yaitu untuk menentukan apakah data yang ada tidak ada penyimpangan dan valid. Uji asumsi klasik pada penelitian ini terdiri dari uji normalitas.

Uji Normalitas untuk menguji kenormalan distribusi residual. Analisis uji statistik dan grafik dapat digunakan untuk mengetahui normalitas data; Pengujian Regresi Linier Berganda yaitu untuk menguji atau mengetahui seberapa besar dan arah pengaruh variabel independent yang lebih dari 1 variabel terhadap variabel dependen (Ghazali, 2018). Model regresi linear berganda $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \varepsilon$, Dimana Y adalah Variabel Dependen, a = Konstanta, b = Koefisien regresi, X = Variabel Independen dan e = Standard error. Korelasi Determinasi (R^2) teknik yang digunakan untuk memprediksi dan melihat berapa besar kontribusi pengaruh yang diberikan variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Uji Hipotesis adalah untuk melihat apakah ada atau tidaknya pengaruh dari variabel independent terhadap variabel dependen, dimana meliputi uji t dan uji f. Uji F untuk dapat mengetahui apakah variabel X atau independent secara keseluruhan atau simultan berpengaruh terhadap variabel Y atau dependent dan Uji t untuk dapat mengetahui seberapa besar pengaruh satu variabel X atau independent terhadap variabel Y atau dependen.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas. Penentuan layak atau tidaknya suatu item ditentukan dengan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 5% yang berarti suatu item dapat dikatakan valid jika memiliki korelasi yang signifikan dengan skor total. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS Versi 23 Korelasi *Product Moment*. Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{table} , maka skor butir pertanyaan atau pernyataan kuesioner dianggap valid. Sebaliknya jika r_{hitung} lebih kecil daripada r_{table} , maka skor butir pertanyaan atau pernyataan dianggap tidak valid. Berikut adalah hasil uji validitas pada penelitian ini:

Tabel 4 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk

Pernyataan	r_{hitung}	Keterangan
Kualitas Produk 1	0,759	Valid
Kualitas Produk 2	0,666	Valid
Kualitas Produk 3	0,754	Valid
Kualitas Produk 4	0,780	Valid
Kualitas Produk 5	0,736	Valid
Kualitas Produk 6	0,778	Valid
Kualitas Produk 7	0,762	Valid

Sumber: Data Primer Yang Diolah (2024)

Tabel 4 menunjukkan bahwa keseluruhan pernyataan atau item untuk variabel kualitas produk yang diajukan pada responden dinyatakan valid dan seluruh pernyataan tersebut dapat digunakan dan dipercaya, karena seluruh pernyataan memiliki nilai $r_{hitung} > 0,202$.

Tabel 5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Pernyataan	r_{hitung}	Keterangan
Kualitas Pelayanan 1	0,683	Valid
Kualitas Pelayanan 2	0,535	Valid
Kualitas Pelayanan 3	0,689	Valid
Kualitas Pelayanan 4	0,774	Valid
Kualitas Pelayanan 5	0,772	Valid
Kualitas Pelayanan 6	0,754	Valid
Kualitas Pelayanan 7	0,736	Valid
Kualitas Pelayanan 8	0,803	Valid
Kualitas Pelayanan 9	0,783	Valid

Sumber: Data Primer Yang Diolah (2024)

Tabel 5 menunjukkan bahwa keseluruhan pernyataan atau item untuk variabel kualitas pelayanan yang diajukan pada responden dinyatakan valid dan seluruh pernyataan tersebut dapat digunakan dan dipercaya, karena seluruh pernyataan memiliki nilai $r_{hitung} > 0,202$.

Tabel 6 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen

Pernyataan	r_{hitung}	Keterangan
Kepuasan Konsumen 1	0,748	Valid
Kepuasan Konsumen 2	0,849	Valid
Kepuasan Konsumen 3	0,856	Valid
Kepuasan Konsumen 4	0,719	Valid
Kepuasan Konsumen 5	0,811	Valid

Sumber: Data Primer Yang Diolah (2024)

Tabel 6 menunjukkan bahwa keseluruhan pernyataan atau item untuk variabel kepuasan konsumen yang diajukan pada responden dinyatakan valid dan seluruh

pernyataan tersebut dapat digunakan dan dipercaya, karena seluruh pernyataan memiliki nilai $r_{hitung} > 0,202$.

Uji Realiabilitas. Hasil uji reliability statistics variabel Kualitas Produk(X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan Kepuasan Konsumen (Y) masing-masing menunjukkan angka Cronbach's Alpha lebih besar daripada 0.60. Berikut adalah hasil uji Realiabilitas pada penelitian ini:

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Kriteria	Keterangan
Kualitas Produk	0,866	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,879	0,60	Reliabel
Kepuasan Konsumen	0,857	0,60	Reliabel

Sumber: Data Primer Yang Diolah (2024)

Tabel 7 menunjukkan diperoleh hasil variabel Kualitas Produk sebesar $0,866 > 0,60$, variabel Kualitas Pelayanan sebesar $0,879 > 0,60$, dan variabel Kepuasan Konsumen sebesar $0,857 > 0,60$. Maka seluruh instrumen dapat dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$.

Uji Normalitas. Berikut adalah hasil uji Normalitas pada penelitian ini:

Tabel 8. Hasil Uji Normalitas dengan Uji Kolmogorov-Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,65311748
Most Extreme Differences	Absolute	,055
	Positive	,051
	Negative	-,055
Test Statistic		,055
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

Sumber: Data Primer Yang Diolah (2024)

Tabel 8 menunjukkan diperoleh hasil uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov sebesar $0,200 > 0,05$, maka seluruh data variabel dapat dinyatakan berdistribusi normal karena nilai *Asymp. Sig* $> 0,05$.

Analisa Regresi Linear Berganda. Pada tabel 9 terlihat hasil analisis regresi linear berganda pada penelitian ini adalah:

Tabel 9 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

		Coefficients ^a			t	Sig.
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,015	1,677		,605	,546
	Kualitas Produk (X1)	,341	,082	,426	4,163	,000
	Kualitas Pelayanan (X2)	,259	,068	,388	3,794	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Sumber: Data Primer Yang Diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 9, dapat diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 1,015 + 0,341X1 + 0,259X2$$

Adapun penjelasan persamaan regresi, sebagai berikut:

- Konstanta sebesar 1,015. Jika variabel kualitas produk (X1) dan kualitas pelayanan (X2) bernilai 0, maka variabel kepuasan konsumen (Y) akan bernilai 1,015.
- Koefisien regresi variabel kualitas produk (X1) sebesar 0,341. Jika variabel kualitas produk (X1) mengalami kenaikan satu (satuan) dan nilai variabel kualitas produk (X1) tetap, maka variabel kepuasan konsumen (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,341. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif dan signifikan antara kualitas produk dengan kepuasan konsumen.
- Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X2) sebesar 0,259. Jika variabel kualitas pelayanan (X2) mengalami kenaikan satu (satuan) dan nilai variabel kualitas pelayanan (X2) tetap, maka variabel kepuasan konsumen (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,259. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen.

Koefisien Determinasi (R²). Pada tabel 10 terlihat hasil analisis Koefisien Determinasi (R²). pada penelitian ini adalah:

Tabel 10. Hasil Koefisien Determinasi (r²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.763 ^a	.582	.573	1,67080

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

Sumber: Data Primer Yang Diolah (2024)

Tabel 10 menunjukkan bahwa nilai Adjusted R Square adalah sebesar 0,573 atau 57,3%. Hasil tersebut menjelaskan bahwa Kualitas Produk (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) mempengaruhi Kepuasan Konsumen (Y) sebesar 57,3%, sedangkan sisanya sebesar 42,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Hasil Uji T. Pada tabel 11 terlihat hasil Uji T pada penelitian ini adalah:

Tabel 11. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,015	1,677		,605	,546
	Kualitas Produk (X1)	,341	,082	,426	4,163	,000
	Kualitas Pelayanan (X2)	,259	,068	,388	3,794	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Sumber: Data Primer Yang Diolah (2024)

- Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen**
Berdasarkan Tabel 11, nilai signifikansi untuk Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen sebesar $0,000 < 0,05$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $4,163 > 1,989$ yang artinya H0 ditolak dan H1 diterima, maka Kualitas Produk (X1) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y).
- Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen**
Berdasarkan Tabel 11, nilai signifikansi untuk Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen sebesar $0,000 < 0,05$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,794 > 1,989$ yang

artinya H_0 ditolak dan H_2 diterima, maka Kualitas Pelayanan (X_2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

Hasil Uji F. Pada tabel 12 terlihat hasil Uji f pada penelitian ini adalah:

Tabel 12 Hasil Uji Simultan (Uji f)

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	361,290	2	180,645	64,711	.000 ^b
	Residual	259,616	93	2,792		
	Total	620,906	95			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X_2), Kualitas Produk (X_1)

Sumber: Data Primer Yang Diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 12, diketahui nilai signifikan untuk Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ adalah $64,711 > 3,09$ yang artinya H_0 ditolak H_3 diterima, maka disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Produk (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Bakso Condong Raos 1 Depok, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Berdasarkan analisa Kualitas Produk Bakso Condong Raos 1 Depok dapat dikategorikan Baik, hal ini dibuktikan oleh nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 4,08.
- Berdasarkan analisa Kualitas Pelayanan Bakso Condong Raos 1 Depok dapat dikategorikan Baik, hal ini dibuktikan oleh nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 3,93.
- Berdasarkan analisa Kepuasan Konsumen Bakso Condong Raos 1 Depok dapat dikategorikan Puas, hal ini dibuktikan oleh nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 4,01.
- Kualitas Produk memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen Bakso Condong Raos 1 Depok. Hasil penelitian diperoleh $0,000 < 0,05$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $4,163 > 1,989$ yang artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima, maka dinyatakan bahwa Kualitas Produk (X_1) berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Konsumen (Y) Bakso Condong Raos 1 Depok. Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen Bakso Condong Raos 1 Depok. Hasil penelitian diperoleh $0,000 < 0,05$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,794 > 1,989$ yang artinya H_0 ditolak dan H_2 diterima, maka dinyatakan bahwa Kualitas Pelayanan (X_2) berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Konsumen (Y) Bakso Condong Raos 1 Depok. Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen Bakso Condong Raos 1 Depok. Hasil penelitian diperoleh $0,000 < 0,05$ dan nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ adalah $64,711 > 3,09$ yang artinya H_0 ditolak H_3 diterima, maka disimpulkan bahwa Kualitas Produk (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen (Y) Bakso Condong Raos 1 Depok. Besarnya Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Bakso Condong Raos 1 Depok dapat dilihat dari hasil uji Koefisien

Determinasi bahwa nilai r^2 sebesar 57,3%. Hasil tersebut menyatakan bahwa terjadi pengaruh positif sebesar 57,3% antara Kualitas Produk (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) Bakso Condong Raos 1 Depok.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka dapat disampaikan saran-saran sebagai berikut:

- Berdasarkan variabel Kualitas Produk dalam dimensi Kualitas Kesesuaian (*Conformance Quality*) dengan indikator menu yang memiliki nilai terendah yaitu 3,93. Maka Bakso Condong Raos 1 Depok diharapkan dapat menambah inovasi produk baru dengan variasi dan cipta rasa yang berbeda agar konsumen tidak merasa jenuh saat berkunjung dan membeli produk kembali.
- Berdasarkan variabel Kualitas Pelayanan dalam dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) dengan indikator Fasilitas yang disediakan Bakso Condong Raos 1 Depok sangat memadai. Seperti memiliki tempat makan dan parkir yang luas serta nyaman yang memiliki nilai terendah yaitu 3,84. Bakso Condong Raos 1 Depok harus membuat area khusus merokok dan menyediakan lahan parkir tersendiri untuk kendaraan roda empat, terlebih lokasi Bakso ini yang berada di area pemukiman warga. Jika terus diparkirkan di samping tempat makannya akan sering menimbulkan keluhan warga sekitar dan kemacetan.
- Berdasarkan variabel Kepuasan Konsumen dalam dimensi Kesesuaian Harapan dengan indikator kualitas pelayanan yang diberikan Bakso Condong Raos 1 Depok sudah sesuai harapan. Maka Bakso Condong Raos 1 Depok diharapkan meningkatkan pelayanannya, Karyawan Bakso Condong Raos 1 Depok perlu melakukan pelatihan agar dapat lebih cekatan terutama dalam keadaan ramai. Perlunya melatih kefokusannya diri agar saat menyiapkan pesanan online tetap teliti dan lebih memperhatikan catatan yang diberikan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Eni. (2021). Jurnal Kualitas Produk. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., Mi, 5–24.
- Hamdani, M. (2023). *APMISO Nusantara: “Pedagang Bakso, Sang Penggerak Ekonomi Kerakyatan Nasional.”* newscom. <https://newscom.id/2023/08/12/apmiso-nusantara-pedagang-bakso-sang-penggerak-ekonomi-kerakyatan-nasional/>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (1 ed.). Unitomo Press.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing Management* (Sixteenth). Pearson Education.
- Kusumawardhani, K. (2022). *Program Pengembangan UMKM yang Dilakukan Pemkot Depok*. iNews. <https://depok.inews.id/read/58763/program-pengembangan-umkm-yang-dilakukan-pemkot-depok>
- Lane, K. (2019). *Marketing Management* (Fourth Eur). Pearson Education.
- Lesmana, R., & Ratnasari. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Radekatama Piranti Nusa. Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 15.
- Maulidah, I., Widodo, J., & Zulianto, M. (2019). *PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RUMAH MAKAN AYAM GORENG NELONGSO JEMBER. JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial*, 4.

- Sherly. (2023). *UI Beri Pelatihan Pengendalian Kualitas Produk Makanan Kepada UMKM di Depok*. Universitas Indonesia. <https://www.ui.ac.id/ui-beri-pelatihan-pengendalian-kualitas-produk-makanan-kepada-umkm-di-depok/>
- Sunyoto, D. (2019). *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi dan Kasus)*. Jakarta: PT. Buku Seru.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). *Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.