



## PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PRODUK BAKSO GILING MAS AGUS DI PADANG PARIAMAN

Agus Nurofik<sup>1</sup>, Tri Irfa Indrayani<sup>2</sup>, Nini<sup>3</sup>

<sup>1,3</sup>Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Sumatera Barat

<sup>2</sup>Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

<sup>1</sup>agsnin@gmail.com@gmail.com

### Abstract

*In this study to understand and evaluate the extent to which the influence of product quality on customer satisfaction. Based on the results of the study through a simple Resresi Analysis test, it can be seen that product quality has a significant value of  $0.001 < 0.05$ , then  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted. Calculations through the  $t$  test state that there is an influence on consumer satisfaction on the Mas Agus minced meatball product in Padang Pariaman. It is recommended to continue to maintain the quality of the Mas Agus minced meatball product in Padang Pariaman which is already good, by continuing to prioritize product quality to achieve maximum customer satisfaction as expected.*

*Keywords: product, quality, customer satisfaction*

### Abstrak

Dalam penelitian ini untuk memahami dan mengevaluasi sejauh mana terkait pengaruh dari kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian melalui uji Analisis Regresi sederhana maka dapat diketahui bahwa kualitas produk yang memiliki nilai signifikan sebesar  $0,001 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Perhitungan melalui uji  $t$  menyatakan bahwa terdapat pengaruh terhadap kepuasan konsumen pada produk bakso giling Mas Agus di Padang Pariaman. Disarankan dengan terus menjaga kualitas produk bakso giling Mas Agus di Padang Pariaman yang sudah bagus, dengan terus memprioritaskan kualitas produk untuk mencapai kepuasan pelanggan yang lebih maksimal di harapkan.

Kata kunci: produk, kualitas, kepuasan pelanggan

© 2025 Jurnal Pustaka Manajemen

### 1. Pendahuluan

Dalam era globalisasi ini dan semakin banyaknya kebutuhan kehidupan yang perlu tercukupi. Untuk membuat suatu produk makanan agar lebih efisien.maka diperlukan orang lain untuk mengelolah daging tersebut hal tersebut menjadikan terciptanya peluang munculnya sebuah usaha produk yang telah diolah guna memenuhi kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat. Pelangan cenderung lebih memilih ikan olahan karena lebih praktis dan mudah

dikonsumsi langsung (ready to eat) maupun dimasak (ready to cook) [1]. Bakso giling adalah salah satu usaha dibidang industry kuliner yang banyak diminati saat ini. Bakso giling adalah usaha menyediakan produk bakso giling dengan beragam jenis ikan.usaha bidang industri perikanan ini, dipilih masyarakat karena dapat memudahkan masyarakat untuk mengelolah produk tersebut menjadi produk makanan menjadi lebih praktis dan cepat. Faktor kesulitan kalangan ibu rumah tangga dan pengusaha lain seperti penjual pempek, penjual krupuk, penjual bakso

daging, dan penjual naget daging. Yaitu kesulitan dalam mengolah daging hal ini membuat banyaknya usaha bakso giling meskipun untuk bersaing dalam bisnis Bakso Giling dengan cara mementingkan kepuasan pelanggan. Begitu pula usaha bakso Giling Mas Agus di Padang Pariaman, berada pada daerah Padang Pariaman sejak tahun 2020. Usaha bakso giling awalnya adalah usaha penjual daging biasa namun ada beberapa saran dari pelanggan sebelumnya untuk mengolah ikan biasa menjadi bakso giling. Semakin lama usaha bakso giling semakin meningkat dan bertambahnya pelanggan di usaha ini.

Usaha bakso giling yang berada pada bidang industri bisnis yang saat ini banyak ditemukan. Hal ini yang menjadikan sebuah usaha menerima tantangan serta ancaman untuk setiap pelaku usaha masing-masing. Hal ini yang mengharuskan untuk setiap usaha lebih utama memprioritaskan kepuasan pelanggan sebagai pusat perhatian pengelola usaha. Bahkan beberapa menjadikan kepuasan pelanggan adalah tujuan utama pengusaha. Dengan usaha sungguh-sungguh untuk memuaskan pelanggan tentunya berdampak positif dengan berujung pada peningkatan signifikan dalam kinerja. Penilaian kepuasan pelanggan yakni pada perasaan puas atau tidak puas (kecewa) yang dirasakan oleh pelanggan selanjutnya menerima serta menyandingkan pengalaman mereka terhadap sebuah kinerja produk yang telah diharapkan [2]. Usaha industri bisnis ini, harusnya berkomitmen untuk meningkatkan kualitas produk bagi pelanggannya. Ada tiga kemungkinan kepuasan pelanggan yang berhubungan dengan produk bakso giling yaitu warna dan tekstur dan kadar air. Produk adalah suatu istilah yang merujuk pada barang, yang secara luas diartikan sebagai suatu kebiasaan yang diperkenalkan kepasar dengan melalui suatu kelompok organisasi atau individu untuk memenuhi kebutuhan ataupun tujuan keinginan pelanggan [3].

Produk yang telah diberikan penjual tentunya seharusnya memiliki nilai yang baik serta kualitas yang tepat sasaran dengan keinginan ataupun harapan pelanggan, dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi juga berakibat menghasilkan kepuasan terhadap produk tersebut [3]. Suatu kualitas produk memiliki dampak juga pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan [4,5].

Kualitas suatu produk yang telah maksimal, tentunya kepuasan pelanggan akan terciptakan. Hal ini berpengaruh baik untuk keberlangsungan bisnis yang dilakukan. Salah satu strategi yang digunakan pada Usaha bakso Giling Mas Agus di Padang Pariaman adalah dengan menjaga kualitas produk dari segi warna dan tekstur, bau, dan kadar airnya. Juga memperhatikan kebersihan dalam mengolah Bakso Giling dan melakukan pemilihan daging yang berkualitas terbaik untuk produksi bakso giling. Melalui strategi tersebut, pelanggan sangat menyukai

kualitas pada produk bakso giling Mas Nuk Tiban, hal ini menciptakan banyaknya pelanggan bertambah hingga saat ini.

Dari hasil latar belakang yang telah dijelaskan oleh karena itu sangat krusial bagi peneliti untuk melakukan penelitian dalam bentuk karya ilmiah dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Produk Bakso Giling Mas Agus di Padang Pariaman”. Sedangkan rumusan masalah pada penelitian yang dilakukan ini yaitu: Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan Pelanggan Pada Produk Bakso Giling Mas Agus di Padang Pariaman.

## 2. Metode Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti mengimplementasikan pendekatan kuantitatif pendekatan ini dicirikan dengan karakteristiknya sistematis, terencana, terstruktur, dengan tujuan agar memperoleh data kuantitatif yang dapat dianalisis secara sistematis untuk menjawab pertanyaan peneliti [6]. Metode kuantitatif dilakukan melalui populasi yakni peneliti merumuskan beberapa objek dan subjek dengan ciri khas yang berkualitas spesifik yang dipilih sesuai rumusan oleh peneliti.

Populasi merupakan wadah menyimpulkan berdasarkan dari objek dan subjek yang memiliki frekuensi dan karakter tertentu lalu diamati dan diberikan suatu kesimpulan yang tepat [7]. Yang menjadi populasinya adalah pelanggan bakso giling Mas Agus di Padang Pariaman sebanyak 30 orang. Dalam buku foundations of behavioral research yang menetapkan bahwa jumlah sampel minimal dalam metode kuantitatif adalah menggunakan skala likert adalah 30 responden [8]. Sampel penelitian menggunakan teknik purposive sampling dengan karakteristik konsumen diatas 20 tahun dan telah menjadi pelanggan bakso giling Mas Agus di Padang Pariaman, selama 3 bulan. Prosedur pengolahan data yang diterapkan oleh peneliti ialah analisis linear sederhana dengan menggunakan SSPS Versi 30.0.

Teknik pengumpulan data menggunakan Teknik Kuesioner adalah teknik angket yang disebarkan pada pelanggan Produk bakso giling Mas Agus di Padang Pariaman yang terpilih menjadi responden. Metode yang menggunakan daftar pertanyaan dengan pilihan tertutup untuk menyederhanakan proses pengolahan data bagi peneliti.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### Uji Validitas

Uji validitas data dikelola dengan memanfaatkan data berdasarkan dari 30 responden yang telah mengisi kuesioner dengan dijalankan persamaan tertentu. Untuk mengetahui seberapa baik suatu item untuk mengukur apa yang diinginkan digunakan uji validitas untuk mengukur sejauh mana hubungan itu

signifikan, dengan perbandingan r hitung dan r tabel agar mengetahui valid atau tidaknya yang menjadi dasar perhitungan nilai r hitung lebih besar dari r tabel [9]. dalam pengujian dilakukan dengan melibatkan 30 responden.

Pengambilan Keputusan Nilai <sup>r</sup> hitung dan <sup>r</sup> tabel

- a. Apabila nilai <sup>r</sup> hitung > <sup>r</sup> tabel = Valid
- b. Apabila nilai <sup>r</sup> hitung < <sup>r</sup> tabel = Tidak Valid

Mengamati nilai signifikan ( sig )

- a. Apabila nilai signifikan < 0,05 = Valid
- b. Apabila nilai signifikan > 0,05 = Tidak Valid

Tabel 1. Hasil uji Validitas

No	Indikator Variabel	<sup>r</sup> hitung	<sup>r</sup> tabel	Ket
1	Nilai item 1	0,49	0,36	Valid
2	Nilai item 2	0,46	0,36	Valid
3	Nilai item 3	0,61	0,36	Valid
4	Nilai item 4	0,48	0,36	Valid
5	Nilai item 5	0,53	0,36	Valid
6	Nilai item 6	0,58	0,36	Valid
7	Nilai item 7	0,65	0,36	Valid
8	Nilai item 8	0,49	0,36	Valid

Sumber data: data diolah peneliti menggunakan SSPS versi 30.0

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

No	Indikator Variabel	<sup>r</sup> hitung	<sup>r</sup> tabel	Ket
1	Nilai item 1	0,49	0,36	Valid
2	Nilai item 2	0,51	0,36	Valid
3	Nilai item 3	0,68	0,36	Valid
4	Nilai item 4	0,42	0,36	Valid
5	Nilai item 5	0,55	0,36	Valid
6	Nilai item 6	0,67	0,36	Valid
7	Nilai item 7	0,51	0,36	Valid
8	Nilai item 8	0,49	0,36	Valid

Sumber data: data diolah Peneliti menggunakan SSPS versi 30.0

Berdasarkan hasil pengujian tabel 1 dan tabel 2 melalui pengaplikasian SSPS versi 30.0 dapat disimpulkan yakni semua score atau nilai item (<sup>r</sup>hitung) yang diproses dalam penelitian ini mempunyai koefisiensien lebih tinggi dari <sup>r</sup>tabel = 0,361, oleh karena itu, semua score atau nilai item tersebut telah Valid.

### Uji Reliabilitas

Reliabilitas ialah suatu alat ukur cukup dianggap layak untuk sebagai perangkat pengumpul data karena instrument penelitian tersebut telah baik [10]. Pengambilan Keputusan yang dilakukan adalah jika nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,6 yang berdampak instrumen penelitian yang dimaksud itu disebut reliabel [9,10].

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's alpha
Kualitas produk (X)	0,62
Kepuasan konsumen (Y)	0,64

Sumber data: data diolah peneliti menggunakan SSPS Versi 30.0

Uji reabilitas dilakukan pada tabel 3 agar menilai keabjekan atau ketepatan serta keandalan alat ukur

yang dilakukan dengan kuesioner. Berdasarkan hasil uji reabilitas didapati score atau nilai Cronbach's alpha Variabel X sebesar 0,628 dan Variabel Y sebesar 0,640 lebih dari 0,60 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa alat ukur pada penelitian ini reliabel.

### Persamaan Regresi

Pengujian yang dilakukan peneliti menggunakan Uji Regresi Linear Sederhana guna mengetahui seberapa besar dampak yang diterima oleh pengaruh Variabel X (kualitas produk) dan Y (kepuasan pelanggan), dari Uji Regresi Linear Sederhana yang akan dilakukan menghasilkan uji t yang berada di tabel 4.

Berdasarkan hasil temuan yang dilakukan melalui Uji Regresi Linear Sederhana pada tabel 4 memperlihatkan nilai koefisien kualitas produk yakni bernilai 0,957. Nilai tersebut menyatakan bahwa variabel (X) kualitas Produk bakso giling Mas Agus memiliki pengaruh positif terhadap Variabel (Y) kepuasan pelanggan. Jika usaha ini dapat ditingkatkan pada elemen produk yang ditawarkan, maka akibatnya apabila terjadinya peningkatan maka Tingkat kepuasan pelanggan juga akan mengalami peningkatan. Dan apabila usaha ini mengalami penurunan pada Produk bakso giling Mas Agus yang disediakan, maka kepuasan pelanggan juga akan mengalami pemerosotan.

### Hasil Uji T

- a. Apabila nilai sig (signifikansi) < 0,05 atau <sup>t</sup> hitung > <sup>t</sup> tabel akibatnya muncul pengaruh pada Variabel X dan Variabel Y.
- b. Apabila nilai sig (signifikansi) > 0,05 atau <sup>t</sup> hitung < <sup>t</sup> tabel akibatnya muncul pengaruh pada variabel X terhadap Variabel Y

Tabel 4. Hasil Uji t

MODEL	STANDARDIZED CORFFICIENTS BETA	T	SIG
(CONSTANT)		1.29	.206
KUALITAS PRODUK	.976	23.85	<.001

Sumber data: data diolah peneliti menggunakan SSPS versi 30.0

Berdasarkan perhitungan Tabel 5 uji T diketahui nilai sig kualitas produk 0,001 yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh kualitas pada Produk bakso giling Mas Agus di Padang Pariaman terhadap kepuasan konsumen. Dimana nilai sig yang dihasilkan < 0,05 dan dapat diputuskan bahwa terdapat pengaruh dari variabel X (kualitas produk) terhadap variable Y (kepuasan pelanggan).

### Pembahasan

Berdasarkan uji Analisis Resresi Linear sederhana dapat terlihat bahwasanya kualitas produk yang memiliki score atau nilai signifikan dengan ukuran 0,001 < 0,05 berakibat Ho ditolak dan Ha diterima. Perhitungan melalui uji T meyakini bahwa terdapat

pengaruh terhadap kepuasan konsumen pada produk bakso giling Mas Agus di Padang Pariaman. Hasil nilai yang dihasilkan sig < 0,05 dan dapat diputuskan adanya pengaruh diantara variabel X (kualitas produk) dan juga variabel Y (kepuasan pelanggan). Temuan penelitian ini serupa dengan penelitian [4,5] temuan penelitian ini terbukti memberikan pengaruh yang signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil tersebut mengidentifikasi bahwa kualitas produk bakso giling Mas Agus di Padang Pariaman, telah sesuai dengan permintaan pelanggan sehingga dapat menarik pelanggan baru untuk membeli Produk bakso giling Mas Agus. kualitas produk sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan oleh karena itu, pemilik usaha bisnis bakso giling Mas Agus perlu meningkatkan kembali kualitas serta mempertahankan kualitas produk agar menarik pelanggan tetap dan pelanggan baru.

#### 4. Kesimpulan

Dalam Hasil Uji Regresi Linear Berganda yang menyatakan nilai koefisien Variabel (X) yakni kualitas produk sebesar 0,957. Nilai tersebut menyatakan bahwa Variabel (X) kualitas Produk bakso giling Mas Agus di Padang pariaman memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Dengan score atau nilai sig kualitas produk 0,001 yang telah memenuhi syarat < 0,05 menyatakan bahwa terdapat pengaruh kualitas pada Produk bakso giling Mas Agus di Padang Pariaman terhadap kepuasan konsumen.

#### Daftar Rujukan

- [1] Kurniawan, F., & Fahmy, A. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kelompok Acuan terhadap Keputusan Pembelian pada CV. Tahu Tuna Pak Ran Pacitan. *Jurnal Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta*, 5(2), 12-25.
- [2] Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi. Tjiptono, F. (2014). *Service Marketing: Principles, Application, and Research*. Yogyakarta
- [3] Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat. Lupiyoadi, R. (2013). *Service Marketing Management*. Jakarta: Salemba Four.
- [4] Febriani, R., & Khairusy, M. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis FEB UNBAJA*, 2(1), 9-[Halaman Akhir].
- [5] Pantawis, S., & Syahwi, M. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Citra Perusahaan, Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome. *Journal of Economics and Banking*, 3(2), 160.
- [6] Akbar, Y. R. (2020). *Analisis Kuantitatif: Pengolahan Data Statistik Menggunakan SPSS & Pengumpulan Data Survei Google Form/Survey Monkey* (Vol. 1). Pena Persada.
- [7] Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. Sugiyono. (2017). *Quantitative, Qualitative, and R&D Research Methods*. Bandung: Alfabeta.
- [8] Kerlinger, F. N., & Lee, H. B. (2000). *Foundations Of Behavioral Research* (4th ed.). Holt, Rinehart, and Winston.
- [9] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- [10] Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.