

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Bukti bahwasanya suatu negara dikatakan berkembang ialah dengan adanya pertumbuhan teknologi dan ekonomi di suatu negara. Seiring dengan pertumbuhan ini tentunya dunia usaha ikut terpengaruh, bukti dari pertumbuhan tersebut ialah ditandai dengan munculnya usaha-usaha yang dapat membantu pemerintah dalam menciptakan produk ataupun jasa untuk memenuhi permintaan dan kebutuhan manusia yang semakin berlimbah ini. Dibalik keberhasilan suatu usaha dalam memperoleh dan juga mempertahankan suatu usaha, serta mendorong usaha agar maju dan berkembang, pebisnis juga harus mampu berinovasi dalam mengembangkan produk, pemasaran, penjualan, dan pelayanan guna untuk memperoleh pangsa pasar yang luas. Jika dilihat dari tingkat kemajuan badan usaha, maka pebisnis harus sangat memperhatikan bagaimana produk dan pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan.

Produk merupakan Segala sesuatu yang dihasilkan oleh manusia untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, sedangkan pelayanan merupakan bentuk aktivitas yang dapat ditawarkan kepada pelanggan. Produk dan pelayanan merupakan hal yang sangat mempengaruhi dalam persaingan didunia bisnis hal ini disebabkan karena badan usaha dapat dikatakan berkembang bahkan maju jika mampu membuat pelanggan merasa puas akan produk dan pelayanan yang diberikan, dengan kata lain produk dan pelayanan merupakan alat pengukur tingkat kesuksesan akan badan usaha yang sedang berjalan. Sehingga pebisnis harus mampu mempertahankan kualitas dari produk dan pelayanan yang diberikan badan usaha kepada pelanggan.

Kualitas merupakan keunggulan yang dimiliki oleh produk dan pelayanan, kualitas produk sangat mempengaruhi pelanggan sebelum melakukan keputusan pembelian. Apabila kualitas produk baik dan pelanggan merasa puas, maka pelanggan akan melakukan pembelian ulang, dan

sebaliknya apabila kualitas produk buruk maka otomatis pelanggan akan merasa tidak puas, dan tidak akan terjadi pembelian ulang terhadap produk tersebut.

Disamping itu juga kualitas pelayanan ditentukan oleh pelanggan sebagai pemakai jasa layanan yang ditawarkan maka, kualitas pelayanan dapat diciptakan dengan terlebih dahulu mengidentifikasi persepsi pelanggan tentang layanan yang akan disediakan oleh perusahaan. Dengan demikian perusahaan bersedia menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan yang diharapkan oleh pelanggan sehingga mencapai kepuasan pelanggan.

Di era sekarang ini, telah terbukti banyaknya berdiri perusahaan UKMM di Indonesia terkhususnya dibidang pabrik tekstil dengan skala sedang maupun kecil tetapi dengan produk yang tidak kalah baiknya untuk bersaing di pangsa pasar. Salah satu jenis pada industri tersebut yaitu perusahaan konveksi yang saat ini telah berkembang diseluruh Indonesia. Alasan lainnya yaitu prospek pengembangan usaha konveksi lebih menjanjikan mengingat pakaian merupakan kebutuhan primer sandang, pangan dan papan. Kebutuhan akan pakaian ini mutlak harus dipenuhi guna untuk keberlangsungan hidup.

Disamping itu juga, para pebisnis juga harus dapat menyesuaikan diri dari keinginan pelanggan yang cepat berubah, jika tidak maka akan memperngaruhi dalam mendapatkan laba, walaupun laba bukan merupakan salah satu aspek yang dinilai dari keberhasilan sebuah usaha, tetapi alasan laba menjadi faktor yang penting karena laba merupakan tujuan dari orang melakukan bisnis. Jika terjadi penurunan atau ketidaksabilan laba, maka perusahaan akan kesulitan mengoperasikan kegiatan usahanya dan menjaga ketahanan usahanya. Dalam rangka meningkatkan keberhasilan usaha, maka harus ada kinerja dari konveksi yang perlu diperhatikan lebih lanjut.

PD. Volunteer Design merupakan salah satu usaha bisnis UMKM yang bergerak dibidang konveksi dan percetakan. Suatu usaha yang berada di Jalan Raden Fatah, Sukaraya. Kec. Baturaja Timur. Kabupaten Ogan Komering Ulu, Sumatera Selatan. PD. Volunteer Design ini memproduksi sandang sekaligus melakukan pemasaran dan penjualan produk. Produk unggulan konveksi

percetakan PD. Volunteer Design adalah perlengkapan wisuda, perlengkapan pemilu, perlengkapan magang, kemeja, kaos, jaket, blezer, selempang, nota, yasin, sticker, piagam, brosur, dan lain-lain.

PD. Volunteer Design Baturaja telah beroperasi lebih dari 10 tahun, jika dilihat dari keberhasilan akan usaha, yaitu melihat dari Omset yang didapatkan oleh pemilik pun tidak sedikit juga ditopang oleh profit yang optimal, dan jumlah pemesanan minimal puluhan bahkan ratusan pakaian. Bahkan PD. Volunteer design mampu bersaing dengan perusahaan konveksi yang ada dikota hal ini dibuktikan dengan adanya pelanggan yang berada di luar daerah/kota yang melakukan pemesanan di PD. Volunteer Design Baturaja.

Pada umumnya sebagian besar konsumen yang berada dikawasan daerah dimana perusahaan berada merasa puas akan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PD. Volunteer Design Baturaja. Hal ini dibuktikan dengan jumlah pelanggan yang diperoleh oleh PD. Volunteer Design Baturaja telah mencapai ribuan orang yaitu 1.488 orang terkhususnya di daerah Baturaja. Berikut tabel mengenai jumlah pelanggan konveksi dan percetakan PD. Volunteer Design Baturaja berdasarkan kategori kebutuhan pembelian di Kecamatan Baturaja Timur untuk lima tahun sebelumnya Sebagai berikut:

Tabel.1
Jumlah pelanggan Konveksi Percetakan PD Volunteer Design Baturaja di Kecamatan Baturaja Timur

Tahun	Kategori				Jumlah
	Mahasiswa	Anak Sekolah	Instansi	Umum	
2016	290	483	483	354	1.610
2017	315	554	554	425	1.848
2018	373	583	622	498	2.076
2019	281	315	525	631	1.752
2020	223	238	476	551	1.488

Sumber : PD. Volunteer Design Baturaja, 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pelanggan konveksi dan percetakan PD. Volunteer Design untuk periode 2016-2018 jumlah pelanggan yang dimiliki oleh PD. Volunteer Design Baturaja selalu meningkat disetiap kategori yang melakukan pemesanan produk. Akan tetapi untuk di periode selanjutnya yaitu di periode 2019-2020 jumlah pelanggan yang dimiliki oleh PD. Volunteer Design Baturaja mengalami penurunan disetiap tahunnya, bisa dilihat dari tabel diatas, menunjukkan disetiap kategori yang melakukan pemesanan selalu menurun terkhusus untuk kategori mahasiswa dan anak sekolah mengalami penurunan sebanyak lebih dari 10% untuk kategori mahasiswa dan 15% untuk kategori anak sekolah. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PD. Volunteer Design Baturaja masih belum memenuhi harapan pelanggan.

Berdasarkan wawancara secara acak yang dilakukan penulis terhadap konsumen PD. Volunteer Design khususnya di Kecamatan Baturaja Timur masih terdapat beberapa hal dari kualitas produk dan kualitas pelayanan yang belum memenuhi harapan pelanggan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan oleh PD. Volunteer Design, seperti keterlambatan dalam ketepatan waktu yang telah dijanjikan dalam proses pengambilan produk yang telah dipesan, dan untuk produk masih terdapat kecacatan pada fisik produk seperti jahitan kurang rapi, sehingga membuat pelanggan berpikir kembali dalam melakukan pembelian ulang.

Disamping itu juga masa pandemi memberikan dampak yang cukup besar terhadap seluruh perekonomian di Indonesia, terkhususnya di dunia usaha, industri swasta yang banyak melakukan pengurangan pegawai. Tentunya hal ini bisa mempengaruhi usaha konveksi dan percetakan PD. Volunteer Design dimana pemasukkan dari produk yang dijual tidak terjual sebagaimana mestinya. Hal ini dikarenakan pelanggan harus berpikir ulang dalam melakukan pembelian produk di masa pandemi ini.

Berdasarkan uraian teori serta penjabaran diatas maka penelitian ini bertujuan dalam rangka mengukur apakah ada pengaruh secara simultan dan

parsial dari kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di konveksi dan percetakan PD. Volunteer Design. Sehingga penelitian ini berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PD Volunteer Design Baturaja (Studi Kasus Di Kecamatan Baturaja Timur).**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis merumuskan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Usaha Konveksi Percetakan PD. Volunteer Design di Kecamatan Baturaja Timur?.
2. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Usaha Konveksi Percetakan PD. Volunteer Design di Kecamatan Baturaja Timur?.
3. Bagaimana pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan pada Usaha Konveksi Percetakan PD. Volunteer Design di Kecamatan Baturaja Timur?.

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Agar penulisan laporan akhir ini tidak menyimpang maka penulis akan memfokuskan pada judul laporan ini yaitu Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PD. Volunteer Design Baturaja (Studi Kasus Di Kecamatan Baturaja Timur).

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian dirujukan untuk:

1. Untuk mengetahui ada atau tidak pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Usaha Konveksi Percetakan PD. Volunteer Design di Kecamatan Baturaja Timur.

2. Untuk mengetahui ada atau tidak pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Usaha Konveksi Percetakan PD. Volunteer Design di Kecamatan Baturaja Timur.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan pada Usaha Konveksi Percetakan PD. Volunteer Design di Kecamatan Baturaja Timur.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penulisan Laporan Akhir ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber pengetahuan, acuan serta rujukan bagi semua pihak yang ingin mendalami ilmu yang berkaitan dengan ekonomi khususnya kegiatan pemasaran dan ingin mengetahui terkait dengan kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PD. Volunteer Design Baturaja di Kecamatan Baturaja Timur

b. Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

Manfaat yang diterima penulis untuk menambah wawasan pengetahuan penelitian dalam mengetahui Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha konveksi dan percetakan PD. Volunteer Design Baturaja.

2. Bagi Akademik

Manfaat yang diterima Akademik sebagai bacaan literature untuk membantu dalam proses penyusunan laporan akhir di masa yang akan datang bagi mahasiswa/i terkhususnya Jurusan Administrasi Bisnis.

3. Bagi Pemilik Konveksi Percetakan PD. Volunteer Design

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai evaluasi dalam mencapai peningkatan kualitas produk dan kualitas pelayanan dalam menciptakan produk dan melayani konsumen sehingga konsumen dapat merasa puas atas pelayanan dan kualitas produk yang didapat.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PD. Volunteer Design Baturaja yang beralamat di Jalan Raden Fatah, Sukaraya, Kec. Baturaja Timur, Kabupaten Ogan Komering Ulu, Sumatera Selatan. Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Berdasarkan cara memperolehnya, jenis dan sumber data adalah sebagai berikut:

a. Data primer

Menurut Yusi dan Idris (2009:103), “data primer yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perseorangan langsung dari objeknya”.

Sumber data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil dari wawancara dan kuisisioner.

b. Data sekunder

Data sekunder Menurut Yusi dan Idris (2009:103), “data sekunder yaitu data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan dioleh oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi”.

Data yang dikumpulkan ini dari sumber-sumber tertulis yang mengacu pada teori-teori yang ada.

1.5.3 Definisi Operasional Variabel

Menurut Wulansari dalam Nurfaizah (2020:52), variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

Operasional variabel atau mengenai batasan yang diteliti dalam penelitian ini adalah variabel X yaitu kualitas produk dan kualitas pelayanan, dan variabel Y yaitu kepuasan pelanggan.

Tabel 1.2
Operasional Variabel penelitian

No	Variabel	Indikator	Skala
1	Kualitas Produk (X1)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fungsi (<i>Performance</i>) 2. Fitur (<i>Features</i>) 3. Keandalan (<i>Reability</i>) 4. Kesesuaian (<i>Conformance</i>) 5. Ketahanan (<i>Durability</i>) 6. Estetika (<i>Asthetics</i>) 7. Kualitas yang dipersepsikan (<i>Perceived quality</i>) 	<i>Likert</i>
2	Kualitas Pelayanan (X2)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keandalan (<i>Reability</i>) 2. Daya Tanggap (<i>Responsiviness</i>) 3. Jaminan (<i>Asurance</i>) <ol style="list-style-type: none"> a. Kompeten (<i>Competen</i>) b. Kesopanan (<i>Courtesy</i>) c. Kredibilitas (<i>Credibility</i>) 4. Empati (<i>Emphaty</i>) <ol style="list-style-type: none"> a. Kemudahan di hubungi dan ditemui (<i>Access</i>) b. Komunikasi (<i>Communication</i>) c. <i>Undestanding The Customer</i> 	<i>Likert</i>

Lanjutan Tabel 1.2

		5. Bukti Langsung (<i>Tanggibles</i>)	
3	Kepuasan Pelanggan(Y)	1. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan (<i>Overall Customer Satisfaction</i>) 2. Dimensi Kepuasan Pelanggan 3. Konfirmasi Harapan (<i>Confirmation of Expectation</i>) 4. Minat Pembelian Ulang (<i>Repurchase Intent</i>) 5. Kesiediaan untuk Merekomendasi (<i>Willingness to recommend</i>) 6. Ketidak-puasan Pelanggan (<i>Customer dissatisfaction</i>)	<i>Likert</i>

1.5.4 Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data dan informasi untuk penulisan laporan ini yaitu:

1. Riset Lapangan

Riset lapangan merupakan kegiatan penelitian yang dilakukan secara langsung di objek tersebut guna untuk mengumpulkan data. Dalam penelitian laporan ini penulis mengumpulkan data melalui kuesioner dan wawancara.

a. Kuesioner (angket)

Menurut Sugiyono (2018:219) “kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”. Dalam hal ini peneliti menyebarkan kuesioner berdasarkan jumlah pelanggan di sekitar kawasan wilayah konveksi PD. Volunteer Design yaitu Kecamatan Baturaja Timur.

b. Wawancara

Pengertian wawancara menurut Sugiyono (2018:214) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil.

Dalam hal ini peneliti mewawancarai secara langsung pemilik usaha Konveksi PD. Volunteer Design.

2. Studi Kepustakaan

Peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara membaca dan mempelajari buku-buku dan sumber informasi lain yang berkenaan dengan topik dan masalah yang sedang dibahas sehingga dapat dijadikan bahan.

1.5.5 Populasi dan Sampel dan Teknik Sampling

Adapun populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2018:130), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas, obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini merupakan jumlah dari pelanggan disekitar kawasan tempat penelitian yaitu Kecamatan Baturaja Timur yaitu yang berjumlah 1.488 pelanggan.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2018:131), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

Jumlah ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian ini diambil dari populasi jumlah pelanggan di Kecamatan Baturaja Timur sebanyak 1.488 pelanggan dengan menggunakan 10 persen perkiraan tingkat kesalahan

dari seluruh jumlah populasi yaitu sebanyak 94 orang. Menentukan ukuran sampel dengan menggunakan teknik slovin, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{1.488}{1 + \{(1.488)(0,1)^2\}} = 93,70 = 94 \text{ Orang}$$

Dimana:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan dalam pengambilan sampel yang masih ditoleransi atau diinginkan (10%).

3. Teknik Sampling

Menurut Sugiyono (2018:133) “teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian”. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini termasuk ke dalam teknik nonprobability sampling. Menurut Sugiyono (2018: 134) “Teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel”. Metode yang digunakan ialah Sampling Purposive, Menurut Sugiyono. (2018: 138) “teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu”. Penulis memberikan kuesioner kepada pelanggan yang pernah membeli terkhusus disekitar kawasan usaha konveksi dan percetakan PD. Volunteer Design yaitu di Kecamatan Baturaja Timur.

1.5.6 Analisis Data

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Analisis Data Kualitatif

Menurut Siregar (2015:16), “data kualitatif adalah data yang berupa pendapat (pernyataan) atau *judgment* sehingga tidak berupa angka, tetapi berupa kata – kata atau kalimat”. Pada penelitian ini menggunakan data kualitatif yang berupa wawancara dengan pemilik dan beberapa pelanggan usaha konveksi PD. Volunteer Design. Dan untuk menganalisis data hasil olahan yang nanti akan di olah dengan bantuan SPSS versi 22,0 *for windows*.

2. Analisis Data Kuantitatif

Menurut Siregar (2015:17), “data kuantitatif adalah data yang berupa angka”. Pada penelitian ini menggunakan data kuantitatif yang berupa angka dengan melakukan perhitungan dari jawaban responden dalam kuisioner berdasarkan skala likert.

Skala pengukuran yang digunakan yaitu skala Likert. Menurut Sugiyono (2018:152), “skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”.

Tabel 1.3
Pengukuran Variabel dengan menggunakan Skala Likert

No.	Jawaban	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Netral	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono, (2017:153)

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda yaitu suatu metode yang menganalisa pengaruh antara dua atau lebih variabel, khususnya variabel

yang mempunyai hubungan sebab akibat yaitu antara variabel independen dengan variabel dependen (Sugiyono, 2009:21).

Adapun rumus yang dipakai dalam analisa regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pelanggan

a = Bilangan konstanta

X1 = Kualitas Produk

X2 = Kualias Pelayanan

e = Errors

$\beta_1 = \beta_2, \beta_3, \dots, \beta_n$ = koefisien regresi untuk setiap indicator

4. Koefisien Determinasi

Dapat diartikan sebagai seberapa besar kemampuan semua variabel indenpen. Apabila nilai koefisien korelasi (R) diketahui, maka untuk mendapatkan koefisien determinasi dapat diperoleh dengan mengkuadratkannya. Besarnya koefisien determinasi dapat diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

1.5.7 Uji Instrumen

Adapun Uji instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Menurut Yusi dan Idris (2009:88), “uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat – tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu

instrumen.” Suatu instrumen yang valid atau sahih mempunyai validitas tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid atau sahih mempunyai validitas yang rendah.

Pada penelitian ini penulis menghitung validitas dengan bantuan aplikasi SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) versi 22 *for windows*. Dasar keputusannya adalah sebagai berikut:

- a. Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, maka butir pernyataan tersebut valid.
- b. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, maka butir pernyataan tersebut tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Yusi dan Idris (2009:90), uji reliabilitas dikatakan reliabel apabila pengukur tersebut menghasilkan hasil – hasil yang konsisten. Reliabilitas mendukung validitas dan merupakan syarat perlu (*necessary conditions*) tetapi tidak merupakan syarat kecukupan (*sufficient conditions*) bagi validitas.

Pada Penelitian ini penulis menggunakan metode alpha cronbach’s. Suatu kusioner dikatakan reliabel jika nilai alpha cronbach’s $> 0,60$. Penulis menghitung reliabilitas dengan bantuan aplikasi SPSS versi 22 *for windows*.

3. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis digunakan untuk mengetahui hipotesis diterima atau ditolak, maka dalam penelitian ini pengujian hipotesis menggunakan uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji F).

1. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas yaitu kualitas produk dan kualitas pelayanan secara parsial atau sendiri-sendiri terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan.

Rumus mencari t_{tabel} adalah sebagai berikut:

$$t_{\text{tabel}} = a/2 ; n - k - 1$$

Keterangan:

$\alpha = 0,05$ (5%)

n = Jumlah Responden (Sampel)

k = Jumlah variabel bebas

Menentukan kriteria pengujian penerimaan dan penolakan dihipotesis adalah sebagai berikut:

- a. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau nilai sig. $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak ada pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
- b. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai sig. $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan.

Rumus mencari f_{tabel} adalah sebagai berikut:

$$F_{tabel} = F(k ; n - k)$$

Keterangan:

n = Jumlah Responden (sampel)

k = Jumlah variabel bebas

Menentukan kriteria pengujian penerimaan dan penolakan dihipotesis adalah sebagai berikut:

Rumus mencari

- a. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau nilai sig. $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak ada pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
- b. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau nilai sig. $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.