



Tersedia secara online di <http://ojs.unik-kediri.ac.id/index.php/jurmatis/index>

JURMATIS

Jurnal Mahasiswa Teknik Industri Universitas Kadiri



Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan

Eko Nugroho^{*1}, Ir. Heribertus Budi S², Imam Safi'i³
nugroho_eko6@gmail.com^{*1}, heribertus@unik-kediri.ac.id², imam@unik-kediri.ac.id³
^{1,2,3}Fakultas Teknik, Universitas Kadiri

Informasi Artikel

Riwayat Artikel :

Received : 12 – Juni – 2020

Revised : 5 – Juli – 2020

Accepted : 13 – Agustus – 2020

Kata kunci :

Multiple Linear Regression
Methods

Product quality

Untuk melakukan sitasi pada penelitian ini dengan format :

Anggraeni, D. P. (2017). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Fakultas Ilmu Administrasi*, 37(1).

Abstract

Indonesia's current economic development is not only approved by the manufacturing industry but also supported by the growth of the service sector. Business in the field shows very significant growth. The population in this study were MCD consumers in Kediri. the research sample of 96 consumers. The technique of collecting data uses an approved questionnaire using a validity test and a reliability test. The analysis technique used is multiple linear regression analysis techniques, this analysis is to determine the direction of the relationship between the independent variable with the dependent variable each independent variable is positively or negatively related and to predict the value of the dependent variable. The results showed the quality of products in McD Kediri which contained stress, presentation, wellcooked and various foods. From the research variables, the variables were more dominant than the presentation variable, well cooked and various foods. From the calculation of the t test 0.00 is smaller than 0.05 which means that there are significant differences

Abstrak

Perkembangan perekonomian indonesia saat ini tidak hanya didominasi oleh industri manufaktur saja namun didorong juga dengan pertumbuhan sektor jasa. Usaha bisnis pada bidang jasa menunjukkan pertumbuhan yang sangat signifikan. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen MCD kota kediri. Sampel penelitian sebanyak 96 konsumen. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang telah diuji dengan menggunakan uji validitas dan uji reabilitas. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda, analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk pada Mcd kota kediri yang meliputi fhreshness, presentation, wellcooked dan variety of food. Dari hasil penelitian bahwa variabel fhreshness yang lebih dominan besar pengaruhnya dibandingkan variabel presentation, wellcooked dan variety of food. Dari perhitungan

uji t 0,00 lebih kecil dari 0,05 yang di artikan bahwa ada pengaruh yang signifikan.

1. Pendahuluan

Perkembangan perekonomian Indonesia saat ini tidak hanya didominasi oleh industri manufaktur saja, namun didorong juga dengan pertumbuhan sektor jasa. Bisnis kuliner merupakan salah satu darisekian banyak bisnis jasa yang berkembang dengan pesat walaupun pada masa krisis(Ridho, 2012). Perkembangan bisnis kuliner ini disertai dengansesungguhnya semakin banyaknya restoran-restoran yangbermunculan, baik itu restoran biasa maupunrestoran *fast food* (Baby Silvia Putri, 2017). Hal ini menjadi peluang besar bagi para pengusaha yang bergerak dibidang kuliner untukterus mengembangkan usahanya(Komari, 2016). Sekarang inikonsumen penggemar makanan memilih suatu produk bukan hanya dilihat dari kemasan atau citarasa yang diberikan dari suatu produk tersebut. oleh karena itu produsen atau pengusaha dibidangmakanan sekarang ini perlu memperhatikankualitas produk yang ditawarkan demi menunjangpenjualan produk. Dewasa ini, masyarakat Kota Kediri sangat tertarik dan menyukaifast food(Brandt, 2000).*Fast food restaurant* adalah restoran yang menyediakan makanan dalamwaktu cepat dan siap untuk disantap konsumen, seperti *fried chicken*, *hamburger* atau *pizza* Restoran cepat saji di Kota Kediri yang cukup terkenal yaitu McDonald's atau saat ini lebih dikenal dengan sebutan McD (dibaca mekdi).merupakan salah satu restorancepat saji yang terkenal di seuruh penjuru dunia dengan menawarkan berbagai makanan cepatsaji (Ladjamudin, 2005).

Kesuksesan tersebut tentu saja tidak diraih dengan mudah, meskipun bisnis kuliner yang ditawarkansemakin banyak dan persaingan semakin ketatsebut saja seperti *Kentucky Friend Chicken (KFC)*, *Texas Friend Chicken* dan *California FriendChicken (CFC)* yang juga menawarkan produk serupa dengan jaminan yang tidak kalah dengan McD Berdasarkan latar belakang diatas maka judul penelitian ini yaitu (Field, 2013): Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan McD Kota Kediri). Berdasarkan latar belakang penelitian maka dapat dijelaskan bahwa rumusan masalah penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Apakah *freshness* (kesegaran makanan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan McD Kota Kediri?
2. Apakah *presentation* (penyajian makanan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan McD Kota Kediri?

3. Apakah *well cooked* (makanan yang dimasak dengan baik/tepat) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan McD Kota Kediri?
4. Apakah *variety of food* (keanekaragaman makanan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan McD Kota Kediri?
5. Apakah variabel *freshness*, *presentation*, *well cooked*, dan *variety of food* secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan McD Kota Kediri?

Adapun tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk:

1. Menjelaskan *freshness* (kesegaran makanan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan McD Kota Kediri.
2. Menjelaskan *presentation* (penyajian makanan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan McD Kota Kediri.
3. Menjelaskan *well cooked* (makanan yang dimasak dengan baik/tepat) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan McD Kota Kediri.
4. Menjelaskan *variety of food* (keanekaragaman makanan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan McD Kota Kediri.
5. Menjelaskan *freshness*, *presentation*, *well cooked*, dan *variety of food* secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan McD Kota Kediri.

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penulis membatasi masalah hanya pada analisis bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada McD Kota Kediri dengan menggunakan perhitungan regresi linier berganda. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini digunakan asumsi-asumsi untuk membantu pemecahan masalah yang berkaitan dengan pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada McD Kota Kediri dengan metode Regresi Linier Berganda (Abugabah, 2010). Peneliti berharap dari hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan memberikan manfaat bagi penulis, perusahaan dan semua pihak yang membutuhkan informasi untuk keperluan referensi dan aplikasi (Tahta, 2012).

1. Bagi penyusun, hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan yang dapat memberikan wawasan berpikir terutama berkaitan dengan aktivitas promosi melalui pengamatan teori pada perusahaan.

2. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan bagi pemimpin perusahaan terutama dalam bidang yang menyangkut kualitas prod, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi bagi penetian selanjutnya.
3. Bagi Universitas Kadiri, hasil penelitian kepuasan pelanggan.
4. Bagi masyarakat, ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi dan bacaan yang berguna bagi mahasiswa.

2. Tinjauan Pustaka

2.1. Kualitas Produk

Pengertian kualitas produk menurut (Kotler & Armstrong, 2014) adalah sekumpulan ciri-ciri karakteristik dari barang dan jasa yang mempunyai kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang merupakan suatu pengertian dari gabungan daya tahan, keandalan, ketepatan, kemudahan pemeliharaan serta atribut-atribut lainnya dari suatu produk. Kualitas sebagai tingkat mutu yang diharapkan dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen (Tjiptono & Tjiptono, 2012). Produk (Riyono & Budiharja, 2016) adalah variasi atau sebuah rangkaian dalam produk yang dijual atau diperdagangkan oleh sebuah perusahaan baik itu pada pedagang kecil maupun pada perusahaan besar. Variasi atau rangkaian tersebut akan berkembang secara terus-menerus untuk mencapai profitabilitas tertentu tanpa ada ketergantungan pada satu macam produk. Konsumen membeli tidak hanya sekedar kumpulan atribut fisik, tetapi pada dasarnya mereka membayar sesuatu untuk memuaskan keinginan. Dengan demikian, bagi suatu perusahaan yang bijaksana bahwa menjual manfaat (benefit) produk tidak hanya produk saja (manfaat intinya) tetapi harus merupakan suatu sistem (DocPlayer, 2015).

2.2. Kepuasan Pelanggan

Menurut (Kotler, 2012) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Tapi, jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas dan senang. Jika kinerja yang dirasakan di bawah harapan, pelanggan tersebut akan merasa dikecewakan, jika kinerja memenuhi harapan pelanggan, pelanggan akan merasa puas, sedangkan jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas. Kepuasan ini tentu akan dapat dirasakan setelah pelanggan yang bersangkutan mengkonsumsi produk tersebut. Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para

pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang biasa digunakan bisa berupa kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, website dan lain-lain. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya (Suh, Woo, Koh, & Jeon, 2019). Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan puas. Pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau mereka tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing, ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan laba dan bahkan kerugian.

3. Metode Penelitian

Dalam penulisan proposal skripsi ini penulis akan melakukan penelitian di McDonald's Kediri yang beralamat di Jl. Hayam Wuruk No.46, Kec. Kota Kediri, Kota Kediri, Jawa Timur 64122, (0354) 696653 dengan responden pada penelitian ini adalah konsumen McDonald Kediri dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Pengambilan data akan dilaksanakan pada Pagi pukul 08.00, Siang pukul 13.00, Sore pukul 17.00. Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat / nilai dari orang objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan(Safi'i, Sutriyono, & Handoko, 2015). Adapun variabel-variabel yang terdapat dalam penelitian ini adalah Variabel bebas (*Independen*) dan Variabel terikat (*Dependen*). Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer. Data primer ini berupa jawaban dari responden atas pernyataan ataupun pertanyaan yang berkaitan dengan kualitas makanan, yang dapat mempengaruhi pada kepuasan pelanggan di McDonald's Kota Kediri. Dalam pengumpulan data penelitian ini menggunakan 2 metode, yaitu metode observasi dan metode kuisioner. Dalam metode kuisioner data jawaban responden diukur menggunakan skala *likert* (Budiaji, 2013). Populasi dalam penelitian ini adalah semua konsumen atau pelanggan McDonald's Kediri yang tidak diketahui jumlah pastinya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* (Nurdiani, 2014). Untuk menentukan jumlah sampel yang dibutuhkan, maka pengambilan besar sampel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan rumus (Sugiyono, 2010).

$$n = \frac{(Z^2 1-a/2)p(1-p)}{d^2} \quad \dots(1)$$

Berdasarkan rumus tersebut, maka sampel penelitian ini diambil dari populasi partisipan pengunjung Mcd kota kediri, kemudian diperoleh sampel sebanyak 96 orang. Dalam pengolahan data tahap pertama yaitu merekap kuisisioner ke dalam excel agar data lebih mudah untuk diolah. Lalu tahap selanjutnya adalah Validitas Instrumen Penelitian, pada tahap ini ada dasar pengambilan keputusan, yaitu : Jika r hitung $>$ r tabel, maka butir atau pertanyaan tersebut valid dan jika r hitung $<$ r tabel, maka butir atau pertanyaan tersebut tidak valid(Sugiyono, 2016). Setelah itu dilakukan uji reliabilitas untuk mengetahui apakah alat pengukuran mempunyai kehandalan dalam mengukur. analisis dan metode pengolahan data penelitian ini menggunakan Analisis Deskriptif yang digunakan untuk menggambarkan kepuasanpelanggan di McDonald's Kediri dan Analisis Kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini antara lain : Uji asumsi klasik, Regresi Linier Berganda, Uji F (Uji Simultan), Uji T (Uji Parsial)(Prayitno, 2012).

4. Hasil dan Pembahasan

Dalam penelitian ini penulis menggunakan 96 responden yang diambil dari perhitungan dengan batas kesalahan 5%. Responden dalam penelitian ini sebagai berikut :

Tabel 1. Karakteristik Responden

Jenis Kelamin	Laki – laki	45%
	Perempuan	55%
Usia	16-20 tahun	61 responden
	21-30 tahun	16 responden
	31-40 tahun	13 responden
	41-50 tahun	6 responden

(Sumber : Olah data)

Berdasarkan jenis kelamin dan usia, karakteristik berdasarkan jenis kelamin laki – laki sebanyak 45% Responden dan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 55% Responden. Jadi bisa di simpulkan bahwa jenis kelamin yang mendominasi adalah 55% Responden perempuan. Sedangkan karakteristik berdasarkan usia bahwa responden dengan usia 16-20 tahun sebanyak 61 responden, responden dengan usia dengan 21-30 tahun sebanyak 16 responden, responden dengan usia 31-40 tahun sebanyak 13 responden, responden dengan usia 41-50 tahun sebanyak 6 konsumen responden. Jadi bisa dilihat bahwa responden dengan usia 16-20 tahun 61 responden yang mendominasi.

Tabel 2. Uji Validitas

No.	Atribut	r hitung	r tabel	Status
1	F1	0,664	0,2006	Valid
2	F2	0,568	0,2006	Valid
3	F3	0,723	0,2006	Valid

4	F4	0,645	0,2006	Valid
5	P1	0,690	0,2006	Valid
6	P2	0,662	0,2006	Valid
7	P3	0,629	0,2006	Valid
8	W1	0,747	0,2006	Valid
9	W2	0,723	0,2006	Valid
10	W3	0,705	0,2006	Valid
11	W4	0,598	0,2006	Valid
12	V1	0,701	0,2006	Valid
13	V2	0,618	0,2006	Valid
14	V3	0,632	0,2006	Valid
15	V4	0,692	0,2006	Valid

(Sumber : Olah data)

Tabel 3. Uji Reliabilitas

No.	Atribut	Koefisien <i>Cronbach Alpha</i>	<i>Cronbach Alpha</i> Hitung	Status
1	F	0,6	0,713	Reliabel
2	P	0,6	0,807	Reliabel
3	W	0,6	0,740	Reliabel
4	V	0,6	0,713	Reliabel

(Sumber : Olah data)

Analisis uji regresi linier berganda ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negative.

Tabel 4. Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	2,962	1,629	
Fhresness	,562	,143	,423
1 Presentation	,109	,416	,076
Wellcooked	,207	,347	,177
Variety of Food	,228	,125	,180

(Sumber : Olah data)

Hasil perhitungan analisis regresi linier berganda diperoleh persamaan : $Y = 2,962 + 0,562 X_1 + 0,109 X_2 + 0,207 X_3 + 0,228 X_4$

Dari persamaan tersebut akan muncul kepuasan pelanggan yang diinginkan, yaitu dengan cara memasukkan masing-masing dimensi. Hipotesis satu menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara Dimensi *Fhresness* terhadap kepuasan pelanggan pada produk di McD kota Kediri. Dari hasil uji T pada table didapat nilai probabilitas kualitas produk meliputi Dimensi *Freshness* dan dikarenakan nilai yang dihasilkan lebih kecil dari taraf signifikan yaitu $< 0,05$. Sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel kualitas produk yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan adalah Dimensi *Fhresness*.

Hipotesis dua menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara Dimensi *Presentation* terhadap kepuasan pelanggan pada produk di Mcd kota Kediri. Dari hasil uji t pada tabel 4.21 didapat nilai probabilitas kualitas produk lebih besar dari taraf signifikan yaitu $0,794 > 0,05$. Sehingga dapat dinyatakan variabel dimensi *presentation* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil dalam penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Anggraeni, 2017) yang menyatakan bahwa presentasi kualitas produk sebagai salah satu faktor yang memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan konsumen, makanan yang didekorasi dengan menarik agar mendapatkan perhatian konsumen dalam memenuhi persepsi konsumen tentang kualitas.

Tabel 5. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,771 ^a	,595	,577	1,91240

(Sumber : Olah data)

Berdasarkan hasil penelitian ini, yang mampu diprediksi sebesar 0,595 atau 59,5% yang dapat dijelaskan, sedangkan sisanya diambil dari prosentase $100\% - 59,5\% = 40,5\%$. Nilai prosentase 40,5% tidak dapat dijelaskan dalam penelitian, disebabkan keterbatasan waktu peneliti.

Tabel 6. Uji Parsial

Model	t	Sig.
Fhresness	3,939	,000
1 Presentation	,262	,794
Wellcooked	,598	,551
Variety of Food	1,818	,072

(Sumber : Olah data)

Hipotesis tiga menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara dimensi *wellcooked* terhadap kepuasan pelanggan pada produk di Mcd kota Kediri. Dari hasil uji t pada didapat nilai probabilitas harga lebih besar dari taraf signifikan yaitu $0,551 > 0,05$. Sehingga dapat dinyatakan variabel dimensi *wellcooked* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil dalam penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh. Makanan yang dimasak dengan baik dan benar menjadi faktor kritis dalam evaluasi kepuasan konsumen. Hipotesis empat menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara dimensi *variety of food* terhadap kepuasan

pelanggan pada produk di Mcd kota Kediri. Dari hasil uji t pada tabel 4.21 didapat nilai probabilitas harga lebih besar dari taraf signifikan yaitu $0,72 > 0,05$. Sehingga dapat dinyatakan variabel dimensi *variety of food* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hipotesis lima menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara dimensi *freshness*, *presentation*, *well cooked*, dan *variety of food* terhadap kepuasan pelanggan pada produk di Mcd kota Kediri.

Tabel 7. Uji Simultan

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	489,146	4	122,287	33,437
	Residual	332,812	91	3,657	,000 ^b
	Total	821,958	95		

(Sumber : Olah data)

Berdasarkan hasil uji regresi dalam table anova, diketahui nilai Sig. adalah sebesar 0,000. Karena nilai Sig. $0,000 < 0,05$, maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji F dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima atau dengan kata lain dimensi *freshness*, *presentation*, *well cooked*, dan *variety of food* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada produk di Mcd kota Kediri. Maka hasil yang menunjukkan bahwa dimensi kualitas makanan yang terdiri dari *freshness*, *presentation*, *well cooked*, dan *variety of food* memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kualitas makanan masih menjadi faktor kritis dalam keseluruhan evaluasi kepuasan konsumen yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam memilih *fast food restaurant*. Maka dari itu, sebuah restoran perlu untuk memperhatikan kualitas makanan yang disajikan agar kepuasan konsumen dapat terpenuhi.

5. Kesimpulan dan Saran

Perkembangan perekonomian Indonesia saat ini tidak hanya didominasi oleh industri manufaktur saja, namun didorong juga dengan pertumbuhan sektor jasa. usaha bisnis pada bidang jasa menunjukkan pertumbuhan yang signifikan. Dilihat dari munculnya berbagai macam usaha pada bidang jasa yang terus berkembang serta kemampuannya untuk menyerap tenaga kerja. Produk adalah sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan (dimanfaatkan, dikonsumsi dan dinikmati). Pengertian produk yang lain adalah suatu kumpulan atribut berwujud dan tidak berwujud yang terdiri dari kemasan, warna, harga, kualitas, dan brand, ditambah reputasi dan pelayanan penjual. Di dalam kata produk itu terkandung pengertian yang mencakup segi fisik dan hal-hal lain yang

lebih ditentukan oleh konsumen seperti masalah jasanya menyertainya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*.

Karakteristik dari sampel yang digunakan adalah konsumen pria dan wanita, berusia minimal 18 tahun dengan asumsi sudah dewasa dan dapat memberikan pendapat yang objektif, dan pernah mengonsumsi makanan di restoran McDonald's Kediri minimal 2 kali dalam setahun terakhir. Pengolahan data menggunakan rekap kuisisioner menggunakan skala likert. Hasil mengolah data dengan melakukan uji validitas dan uji reliabilitas dan uji regresi linier berganda dengan bantuan SPSS versi 16.

Dengan hasil data tersebut saya menyimpulkan untuk tanggapan responden yang datang ke Mcd kota Kediri yang kemarin saya minta datanya dengan melakukan uji validitas dan uji reliabilitas dan hasilnya adalah valid. Data kuesioner tersebut bisa digunakan oleh McD untuk mengukur tanggapan dari pembeli. Untuk kepuasan pelanggan (Y) hasil yang didapat juga dikatakan valid karena hasil data rata-rata tersebut telah menunjukkan bahwa konsumen menyukai makanan yang tersedia di Mcd, konsumen memilih untuk membeli produk tersebut. Dengan hasil data uji reliabilitas saya juga memberikan gambaran variabel-variabel yang sudah diuji dan hasilnya dapat dikatakan semua konsep pengukuran masing-masing variabel dari koesioner adalah reliable. Karena tingkat koefisien lebih besar dari 0,60.

Dari hasil kesimpulan diperoleh beberapa saran sebagai berikut :

- a. Diharapkan pihak pengelola Mcd Kota Kediri untuk mempertahankan kualitas makanan dari segi kesegaran makanan, karena menu yang ditawarkan oleh Mcd memiliki rasa yang begitu nikmat dan penuh cita rasa serta tekstur yang renyah dan empuk sehingga membuat banyak konsumen merasa sangat puas untuk menikmatinya.
- b. Diharapkan pihak pengelola McD Kota Kediri dapat lebih meningkatkan kualitas makanan dari segi penampilan makanan melalui penataan garnish yang lebih rapi atau lebih kreatif dan bentuk makanan dibuat lebih menarik serta porsi makanan lebih disesuaikan seperti yang dipresentasikan di menu, karena penampilan makanan merupakan faktor yang memiliki pengaruh yang tinggi terhadap kepuasan konsumen.

Diharapkan pihak pengelola McD Kota Kediri untuk mengembangkan keanekaragaman makanan yang ditawarkan, karena perlunya inovasi menu baru dan kreatif yang disesuaikan dengan selera konsumen Indonesia, sehingga konsumen tidak mudah bosan atau merasa jenuh dengan menu yang monoton dan memiliki inisiatif untuk lebih sering makan serta mencoba menu baru yang ada di McD Kota Kediri.

Daftar Pustaka

- Abugabah, A. (2010). Conceptualizing information systems model : an experience from ERP system environment. *International Journal for Infonomics (IJI)*, 3 (4).
- Anggraeni, D. P. (2017). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Fakultas Ilmu Admministrasi*, 37(1).
- Baby Silvia Putri, L. K. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 1–12. Retrieved from <http://jrmb.ejournal-feuniat.net/index.php/JRMB/article/view/24/20>
- Brandt. (2000). An “Outside-In” Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation. *Manajemen Bisnis*, 4.
- Budiaji, W. (2013). Skala Pengukuran dan Jumlah Respon Skala Likert. *Jurnal Ilmu Pertanian Dan Perikanan*.
- DocPlayer. (2015). Delapan Dimesi Kualitas Produk. Retrieved July 5, 2019, from DocpLayer website: <https://docplayer.info/36058205-Menurut-garvin-dalam-tjiptono-mengungkapkan-ada-delapan-dimensi-kualitas-produk-yaitu-a-kinerja-performance.html>
- Field, A. (2013). Discovering statistics using IBM SPSS statistics. In *Statistics*.
- Komari, A. (2016). *Strategi Pemasaran Produk Indosat M3 di Kota Kediri Berdasarkan Analisis SWOT*. 3(2).
- Kotler, P. (2012). *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Retrieved from https://mizanstore.com/penerbit/198_ERLANGGA
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2014). *Principles Of Marketing* (15th ed.). Boston: Pearson UK, 2019.
- Ladjamudin, A. bin. (2005). Analisis dan Desain Sistem Informasi. In *Sistem Informasi Manajemen* (Jilid 2). Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nurdiani, N. (2014). Teknik Sampling Snowball dalam Penelitian Lapangan. *ComTech: Computer, Mathematics and Engineering Applications*. <https://doi.org/10.21512/comtech.v5i2.2427>
- Prayitno. (2012). Belajar Cepat Olah Data Statistik dengan SPSS. In *Uji Validitas dan Reliabilitas*. <https://doi.org/10.1016/j.tre.2014.10.001>
- Ridho, A. D. (2012). Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Akademik Terhadap Kualitas Layanan Akademik Mahasiswa Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. *Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro*, 2.
- Riyono, & Budiharja, G. E. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Produk Aqua Di Kota Pati. *Jurnal Stie Semarang*.
- Safi'i, I., Sutriyono, & Handoko, F. (2015). Kualitas Pelayanan di Tinjau Dari Prestasi Akademik Mahasiswa Studi Kasus Pada Universitas Kadiri. *Teknologi Dan Manajemen Industri, Vol. 1 No.*

- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
[https://doi.org/10.1016/S0969-4765\(04\)00066-9](https://doi.org/10.1016/S0969-4765(04)00066-9)
- Sugiyono, P. D. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. , Alfabeta, cv. (2016).
- Suh, Y., Woo, C., Koh, J., & Jeon, J. (2019). Analysing the satisfaction of university–industry cooperation efforts based on the Kano model: A Korean case. *Technological Forecasting and Social Change*, 148, 119740.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.techfore.2019.119740>
- Tahta, E. (2012). *Analisis Pengaruh Harga, Keragaman Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Melakukan Pembelian Di Baskin Robbins Ice Creammal Ciputra Semarang*. Universitas Diponegoro.
- Tjiptono, F., & Tjiptono, F. (2012). *Service management: mewujudkan layanan prima / Fandy Tjiptono. ,Service Management: Mewujudkan Layanan Prima / Fandy Tjiptono*.
<https://doi.org/10.1519/JPT.0b013e31826e7d33>