JUMABI : Jurnal Manajemen, Akuntansi dan Bisnis

e-ISSN: 2985-3834 (Online - Elektronik)
Volume.2 | Nomor.1 | Januari | 2024 | PP : 37-44
DOI: https://doi.org/10.56314/jumabi.v2i1

Pengaruh Kualitas Produk Terhadap KepuasanKonsumen Pada Roti Bakar Bandung 19 di Kota Makassar

Arniati[1], Shery Adelia Natsir Kalla[2], Asdi[3], Baso Farid Hasan[4]
[1]Prodi Ekonomi Pembangunan, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
[2,3]Prodi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Corresponding author*
E-mail: arniati@unismuh.ac.id

Article history
Received : 26-01-2024
Revised : 29-01-2024
Accepted : 30-01-2024

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

Abstrak
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Roti Bakar Bandung 19 di Kota Makassar. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif.. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Roti Bakar Bandung 19. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 60 responden yang diambil dengan menggunakan teknik accidental sampling. Teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah analisis regresi linear sederhana dan uji t (Uji Parsial) yang diolah dengan menggunakan perhitungan statistik melalui Statistical Package for the Social Science (SPSS) versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Roti Bakar Bandung 19 di Kota Makassar, Sehingga disarankan bagi pengusaha Roti Bakar untuk tetap meningkatkan dan mempertahankan kualitas produk untuk meningkatkan kepuasan konsumen dan meningkatkan daya saing mereka di pasar

Kata kunci: *Kualitas Produk,Kepuasan konsumen*

PENDAHULUAN

Persaingan di bidang bisnis pada saat ini berkembang sangat pesat, dan yang paling merasakan tingginya tingkat persaingan itu adalah bisnis kuliner. Hal ini disebabkan karena adanya ide-ide kreatif dan inovatif yang diciptakan para pengusaha, yang dimana seiring dengan berkembangnya ide ide kreatif tersebut konsep pemasaran turut mengalami perkembangan. Peran pemasaran sekarang ini begitu

penting sebagai penunjang akan kemampuan suatu usaha yang digeluti agar terus berkembang. Pada dasarnya, setiap usaha memiliki tujuan mencari keuntungan, yang tidak terlepas dari kegiatan pemasaran.

Pemasaran itu sendiri harus dipikirkan jauh hari sebelumnya agar tepat menentukan strategi dan tepat dalam menarik pelanggan yang akan dituju sebagai sasaran penjualan.

Suatu persaingan membuat banyaknya bisnis dibidang kuliner yang menghasilkan produk dengan jenis yang sama tetapi dengan variasi yang berbeda. Untuk dapat bertahan di tengah banyaknya persaingan, maka harus menciptakan strategi pemasaran salah satunya meningkatkan atau mempertahankan kualitas produk yang dimiliki sehingga mampu beradaptasi pada kepuasan konsumen.

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. kualitas produk adalah totalitas dari karakteristik produk yang meliputi kinerja produk, fungsi produk, kehandalan produk, dan sebagainya untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen yang diharapkan. (Darini et al., 2017) berpendapat bahwa Kualitas produk yang baik adalah keadaan akan barang produk dan jasa yang sesuai dengan harapan konsumen. Artinya memberikan kualitas produk yang sebaik mungkin karena pelanggan akan merasa kecewa jika produk yang mereka beli tidak sesuai.

Dengan adanya kualitas produk yang baik inilah yang akan membuat para konsumen puas dan percaya. Kepuasan konsumen merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh seorang produsen. Kepuasan konsumen merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari konsumen dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang akan suatu barang dikarenakan merasa puas akan produk yang sebelumnya telah dibeli. Selain itu, untuk mencapai kepuasan konsumen memang harus dilakukan inovasi-inovasi dengan menggunakan strategi yang benar. Dalam menentukan strategi pemasaran harus diperhatikan banyak hal, terlebih yang berkaitan dengan konsumen. Kepuasan konsumen itu merupakan rasa,respon atau tanggapan pelanggan terhadap produk kita sehingga dengan terciptanya kepuasan pelanggan maka akan berdampak pada omzet, dan loyalitas pelanggan. Keberhasilan strategi pemasaran dapat dicapai jika kepuasan pelanggan telah dipenuhi.

Pada era milenial saat ini, banyak yang bersemangat membangun

hidup mandiri, memiliki penghasilan atau pendapatan sendiri, sehingga banyak para milenial saat ini membuka usaha-usaha kecil yang sering kali kita jumpai di pinggir jalan seperti roti dan minuman yang juga banyak di gemari oleh para milenial. Seperti yang telah menjadi topik penelitian ini yaitu usaha milik Pemuda milenial yaitu Roti bakar yang di berikan nama Roti Bakar Bandung yang terletak di Kota Makassar. Kuliner roti bakar rasanya hampir bias ditemukan di seluruh daerah di Indonesia. Ketika mendengar roti bakar, Anda akan membayangkan bagaiman lezatnya roti dengan beragam isian mulai dari cokelat, keju, susu kental manis, kacang, hingga isian lainnya. Bahkan kini para pengusaha roti bakar pun terus berinovasi menciptakan ragam menu baru kekinian yang tak hanya lezat disantap, tetapi juga cantik untuk diabadikan sebagai bentuk bahwa produk yang masing-masing mereka jalani mampu bersaing diera sekarang ini.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, peneliti menemukan gambaran akan permasalahan yang terjadi pada sebuah bisnis dibidang kuliner khususnya pada usaha roti bakar, seperti adanya keluhan konsumen mengenai akan banyaknya usaha/bisnis kuliner roti bakar dengan model yang sama dan kualitasnya yang juga hampir sama, yang membuat konsumen bingung dalam memutuskan pembelian karena telah banyaknya pesaing yang menciptakan produk sejenis. Maka dari itu Roti Bakar Bandung 19 berupaya meningkatkan daya atau minat beli konsumen yang menginginkan produk yang sama tetapi dengan kualitas berbeda atau kualitas yang dimiliki lebih mampu bersaing dari produsen roti bakar yang lain yang ada di Kota Makassar, karena hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dalam membeli sebuah produk.

METODE

Penjelasan rinci tentang metode Anda dalam melakukan penelitian perlu diberikan di bagian ini. Bagian ini menjelaskan berapa lama penelitian dilakukan, populasi dan sampel (sasaran penelitian), teknik pengumpulan data dan pengembangan instrumen, serta analisis data. Untuk penelitian yang menggunakan alat dan bahan, mohon tuliskan spesifikasi alat dan bahan tersebut. Untuk penelitian kualitatif/kuantitatif seperti tindakan kelas, studi kasus, dan lain-lain, harus ada peningkatan keberadaan penelitian, subjek penelitian, informan yang berpartisipasi dalam mendukung data penelitian, lokasi dan durasi penelitian serta rincian mengenai validitas penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan dari hasil pengujian telah didapati hasil variable kualitas produk memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Kemudian dari hasil parsial (uji t), telah di dapati bahwa kualitas produk pada Roti Bakar Bandung 19 di Kota Makassar memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen yang di peroleh t hitung lebih besar dari t tabel (2,991 > 2,002) dengan tingkat signifikan 0,004 lebih kecil dari nilai standar yaitu 0,05. Maka dapat diartikan bahwa berdasarkan uji t menunjukkan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Artinya ini menjelaskan bahwa jika kualitas produk meningkat maka kepuasan konsumen juga meningkat berdasarkan dari Ciri-ciri produk, Kesesuaian, Ketahanan, Desain dari produk roti bakar bandung 19 sudah tergolong baik berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap para konsumen roti bakar bandung 19.

Kualitas produk roti bakar bandung 19 disukai oleh para pembeli dikarenakan terletak pada bahan yang digunakan memiliki perbedaan dengan roti bakar yang pertama toping yang digunakan berupa selai diproduksi atau dibuat sendiri oleh pemilik roti bakar sehingga memiliki ciri tersendiri dibanding roti bakar lain, dan disini keunggulan bahan selainya adalah langsung meresap ketika dioleskan ke roti, selain itu lelehan dari selainya yang salah satunya berupa coklat yang keluar dari roti bakar memberikan kesan yang lebih menarik dan tingkat kemanisannya melebihi selai roti bakar pada umumnya. Tingkat kematangan roti bakar juga yang diberikan sesuai dengan kemauan konsumen seperti Manis, Gurih, Sedang, Kering dan Tidak hangus. Begitupun kemasan roti bakar ini menarik dan praktis karena menggunakan box atau kantong kertas yang dapat memudahkan konsumen untuk membawa roti bakar dengan mudah. Selain itu, pada kemasan roti bakar juga mempunyai informasi seperti label nutrisi atau informasi mengenai roti bakar sehingga membuat konsumen lebih percaya dan nyaman karena mendapat informasi yang lengkap dan mudah dipahami. Hal-hal tersebut selalu dipertahankan oleh pemilik roti bakar yang dibuktikan dengan pembelian konsumen yang berulang kali.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka hal ini menunjukkan bahwa kualitas produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen maka akan memberikan pengaruh yang kuat kepada konsumen, dan sesuai dengan harapan konsumen tersebut. dalam artian apabila kualitas produk baik maka kepuasan konsumen dapat terjadi dan sebaliknya jika kualitas produk buruk maka kepuasan konsumen sulit untuk terjadi.

Hasil penelitian ini sejalan dan relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Abdul Rahman Raka Aditia, Muhammad Wadud dan M. Kurniawan

(2020) dengan judul Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Sepeda Motor NMAX Pada PT. Yamaha A.Riva Palembang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk Memiliki thitung>ttabel (15.209>2.01) dan taraf signifikansi (0,000<0,05) yang berarti kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dari hasil tersebut sama dengan hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian selanjutnya dilakukan Afnina Dan Yulia Hastuti pada tahun 2018 yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Jaya Furniture di Langsa. Pada hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat sifat Keeratan hubungan yang terjadi Cukup kuat dan bernilai positif antara kualitas produk dengan kepuasan pelanggan. Hal tersebut artinya semakin tinggi kualitas yang diberikan suatu perusahaan akan semakin tinggi pula kepuasan konsumen.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, penulis dapat menyimpulkan bahwa Variabel X yaitu kualitas produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Roti Bakar Bandung 19 di Kota Makassar. Kesimpulan ini diperoleh dari nilai uji T, berdasarkan hasil uji T yang telah dilakukan pada variabel kualitas produk (X) terhadap kepuasan konsumen (Y) diperoleh nilai t hitung > t tabel atau 2,991 > 2,002.Selain itu diketahui bahwa nilai signifikan dari X terhadap Y adalah 0,004 nilai ini lebih kecil dari nilai a yaitu 0,05 yang berarti signifikan terhadap pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen. Artinya semakin baik kualitas produk maka akan semakin baik pula kepuasan konsumen.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan, maka ada beberapa saran yang perlu diberikan kepada pihak-pihak yang terkait dengan penelitian ini yaitu:

1. Disarankan bagi tempat penelitian dengan adanya penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan untuk peningkatan kualitas produk agar konsumen lebih merasakan puas dengan roti bakar bandung 19, peningkatan yang harus dilakukan diantaranya dari segi peningkatan rasa, temperature pemanggangan dan varian rasa agar diperbanyak karena dengan meningkatnya kualitas produk maka akan berbanding lurus dengan tingkat kepuasan konsumen .

2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti dengan menggunakan variabel lain diluar variabel yang telah diteliti agar memperoleh hasil yang lebih bervariatif yang lebih berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. (2019). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta

Ayu Oktoriza, L., & Irvin Widowati, A. (2021). Peningkatan Kemampuan Pengelolaan Keuangan Pada UKM Roti Bakar Mama Mia Kelurahan Meteseh. *Jurnal Tematik*, 3(1), 16–20. https://journals.usm.ac.id/index.php/t ematik

Alma, Buchari. 2013. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Alfabeta: Bandung

Aswad, Syaiful., Realize., & Wangdra, Ronald. (2018). "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam Center". JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam). Volume 6, Nomor 2 (hlm. 77-85).

Anang Firmansyah. 2019. Pemasaran Produk Dan Merek. cetakan pertama. penerbit Qiara Media: Jawa timur.

Astuti Miguna dan matondang Nurhafifah. (2020). Manajemen Pemasaran. Cv Budi Utama.

Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). Konsumen dan Pelayanan Prima. Gava Media: Yogyakarta

Dadang Suhairi. (2019). Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Pt. Honda Autobest Bandung. Journal Of Chemical Information And Modeling, 53(9), 1689–1699. Https://Doi.Org/10.1017/Cbo9781107 415324.004

Ely, (2021). Penataan produk.

Fadhli, K., & Pratiwi, N. D. (2021). Pengaruh Digital Marketing, Kualitas Produk, dan Emosional terhadap Kepuasan Konsumen Poskopi. Jurnal Inovasi Penelitian, 2(2), 603–612. Https://stp- mataram.e-journal.Id

Handayani, Ririn. 2020. Metodologi Penelitian Sosial. Yogyakarta: Trussmedia Grafika.

Indrasari, M. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Unitomo Press: Surabaya

Jienardy, C. (2017). Gap Analisis Persepsi dan Ekspektasi Konsumen Terhadap Kualitas Layanan, Harga, Kualitas Produk Esus. Jurnal Manajemen dan Start- Up Bisnis, 1(6), 703-710.

Kotler, Philip., Keller, Kevin L. (2013). Manajemen Pemasaran.Jilid Kedua. Erlangga: Jakarta

Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2. : PT. Indeks:Jakarta

Maryati, Feni., & Husda, Nur Elvin. (2020). "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas".

Malhotra, N.K., 2009, Riset Pemasaran, Edisi keempat, Jilid 1, PT Indeks, Jakarta

Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Holiday Hotel di Kota Batam". Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis. Volume 8, Nomor 1 (hlm. 19-26)

Pandesia, A. E., Saerang, I. S., & Sumarauw, J. S. B. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perumahan Griya Paniki Indah Manado. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, 5(2).

Rusmawan. (2018). Pengaruh Atribut Produk Dan Promosi Terhadap Minat Beli Konsumen Kota Pariman Di Toko Online Shop.

Rosyidi Ririn, (2020). buku monograf pengendalian kualitas.

Riyadi Slamet. 2017. Akuntansi Manajemen. Zifataman Publisher: Taman Sidoarjo

Sinulingga (2021). perilaku konsumen.

Setiyana, Y., & Widyasari, S. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Ekuitas Merek Dan Gaya Hidup Terhadap Proses Keputusan Pembelian Produk Honda Vario (Studi Pada Dealer Cm Jaya Kota Rembang).

Proceeding Sendi_U, 476-483. https://www.unisbank.ac.id/ojs/index. php/sendi_u/article/view/7337

Sugiyono.(2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta.Cv:Bandung

Sugiyono.(2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta: Bandung

Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). Kepuasan Pelanggan Konsep, Pengukuran, & Strategi. Penerbit Andi: Yogyakarta

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius, 2016, Service, Quality & Customer Satisfaction Edisi 5. Andi: Yogyakarta

Tjiptono, Fandy., & Gregorius Chandra. (2017). Pemasaran Strategik Edisi 3. Andi Offset: Yogyakarta

V. Wiratna Sujarweni. 2018. Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif. Pustaka Baru Press: Yogyakarta