

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PEMBELIAN BIBIT PORANG DI CV. R BAGAS MADIUN

*by Yasin Usnul*

---

**Submission date:** 15-Jul-2022 01:34AM (UTC-0400)

**Submission ID:** 1870754640

**File name:** ARTIKEL\_USNUL\_YASIN\_-\_Usnul\_Yasin.doc (430K)

**Word count:** 2791

**Character count:** 17718

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PEMBELIAN BIBIT PORANG DI CV. R BAGAS MADIUN**

Usnul Yasin<sup>1</sup>, Poniran Yudho Leksono<sup>2</sup>  
Universitas Nusantara PGRI Kediri  
[Kusnulyasin52@gmail.com](mailto:Kusnulyasin52@gmail.com)

**Abstract**

*This research is based on CV. R Bagas Madiun is one of the companies in the Saradan sub-district which is engaged in porang breeding. There is a problem with the company, namely the quality of service, location and product quality provided by the company which is considered insufficient to create customer satisfaction. So that the company CV. R Bagas Madiun can increase customer satisfaction, the company owner must pay attention to the factors that affect customer satisfaction. The purpose of this study was to determine the effect of service quality, location and product quality on consumer satisfaction CV. R Bagas Madiun either partially or simultaneously. The sample used in this study, 40 consumers were analyzed using the classical assumption test method, multiple linear analysis, coefficient of determination and hypothesis testing with SPSS 21 software. The conclusion of this study is that service quality has a significant effect on customer satisfaction, location has a significant effect on satisfaction consumers, product quality has a significant effect on customer satisfaction, service quality, location and product quality simultaneously significantly influence consumer satisfaction CV. R Bagas Madiun.*

**Keywords: Service Quality, Location, Product Quality and Consumer Satisfaction**

**Abstrak**

Penelitian ini dilatar belakangi pada CV. R Bagas Madiun yaitu salah satu perusahaan di wilayah kecamatan saradan yang bergerak dalam pembibitan porang. Terdapat masalah pada perusahaan yaitu dengan adanya kualitas pelayanan, lokasi serta kualitas produk yang diberikan oleh perusahaan yang dinilai masih kurang untuk menciptakan kepuasan konsumen. Agar perusahaan CV. R Bagas Madiun dapat meningkatkan kepuasan konsumennya maka pihak pemilik perusahaan harus memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, lokasi dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen CV. R Bagas Madiun baik secara parsial maupun simultan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 40 konsumen dianalisis menggunakan metode uji asumsi klasik, analisis linier berganda, koefisien determinasi dan uji hipotesis dengan software SPSS 21. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen, lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas pelayanan, lokasi dan kualitas produk secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen CV. R Bagas Madiun.

**Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Lokasi, Kualitas produk dan Kepuasan konsumen**

## PENDAHULUAN

Tanaman Porang adalah tanaman yang bisa hidup di hutan tropis. Tanaman ini juga bisa hidup di dataran rendah seperti diantara tegakan pohon di hutan seperti pohon jati dan pohon sono. Tanaman tersebut kini mempunyai prospek yang menjanjikan karena memiliki nilai ekonomi yang bisa di budidayakan. Seperti yang dikutip Jatim Antara News (2021), Porang diekspor dalam bentuk olahan chips (iris tipis) kering, yang harganya sekitar Rp55.000 per kilogram. Selain itu juga dalam bentuk tepung porang yang nilai jualnya bisa mencapai Rp150.000 per kilogram. Jadi artinya jika pengolahan porang semakin baik maka juga akan berpengaruh dengan pendapatan yang lebih tinggi. Selain itu, budidaya porang dapat dikatakan cukup menjanjikan. Dari tahun 2016 hingga 2021, budidaya tanaman porang di kabupaten madiun terus mengalami peningkatan, Sesuai data pada 2016 di Kabupaten Madiun hanya terdapat 1.484 hektare lahan porang. Setahun kemudian bertambah menjadi 1.536 hektare dan pada 2018 mencapai 1.568 hektare. Pada 2019 luas lahan porang mengalami lonjakan drastis menjadi 3.465 hektare. Kemudian, tahun 2020 bertambah menjadi seluas 5.263 hektare. Jadi dapat disimpulkan bahwa perkembangan tanaman porang di Indonesia khususnya wilayah Jawa timur setiap tahunnya mengalami peningkatan.

Budidaya porang yang sangat berpotensi bagi masyarakat kabupaten madiun sebagai salah satu sumber penghasilan bagi sebagian masyarakat kabupaten Madiun, mengakibatkan banyak masyarakat yang berlomba untuk budidaya porang. Banyaknya pilihan pengusaha bibit tanaman porang di daerah Madiun akan memudahkan konsumen untuk berpindah dari satu tempat ke tempat yang lainnya yang menurutnya lebih baik. Dari berbagai macam persaingan yang ada pemilik usaha harus mampu memuaskan konsumen dari setiap hal yang ada dalam prosesnya termasuk kualitas produk, kualitas pelayanan serta lokasi yang dipilih sehingga dapat memicu timbulnya kepuasan konsumen.

Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang yang membandingkan hasil produk yang diterima dengan yang diharapkan. Konsumen akan merasa senang apabila harapan mereka terpenuhi dan para konsumen akan merasa puas apabila harapan mereka melampaui keinginannya. Perihal ini sama seperti teori [1], kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Seperti hasil penelitian dari [2] Kepuasan Pelanggan berkaitan Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Pada Restoran Bu Eko Kediri. Maka dari itu jika kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan CV. R Bagas Madiun itu baik maka dimungkinkan akan memberikan kepuasan konsumen yang baik pula.

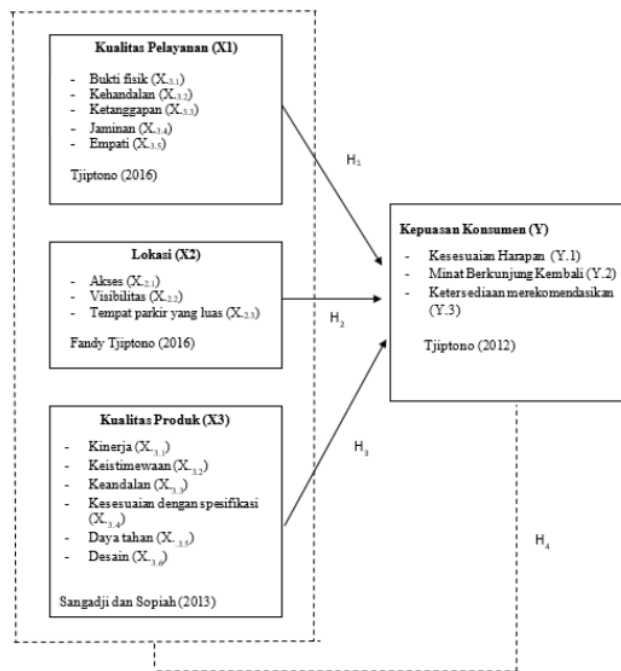
Selain kepuasan konsumen adapun kualitas pelayanan, Lewis dan Blooms (2012), mengemukakan kualitas pelayanan yaitu seberapa bagus layanan yang telah diberikan kepada konsumen, sudah sesuai atau belum dengan yang diharapkan sebelumnya berdasarkan kebutuhannya. Seperti penelitian yang dilakukan Oleh Sulastris (2019), Menyebutkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. maka dari itu kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan CV. R Bagas madiun tersebut dilakukan dengan cukup baik seperti ramah kepada setiap konsumen dan menyediakan tempat parkir yang luas diharapkan bisa menciptakan kepuasan pada para konsumen.

Hal lain yang harus diperhatikan adalah tempat atau lokasi yang dipakai untuk menyampaikan produk. Dalam usaha bisnis yang dibuka, diharapkan memiliki lokasi yang strategis agar nantinya menjadi pendukung tumbuhnya usaha bisnis tersebut. Menurut [3] lokasi adalah kegiatan perusahaan yang membuat produk tersedia bagi sasaran. Pada penelitian yang dilakukan oleh [4], Menunjukkan bahwa pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa lokasi berpengaruh secara signifikan dan pasial terhadap kepuasan konsumen. oleh sebab itu lokasi yang diberikan oleh perusahaan CV. R Bagas madiun tedapatkan lokasi yang strategis karena berada pada pertigaan jalan raya dan memberikan lokasi parkir kendaraan roda dua maupun roda empat yang luas diharapkan bisa menciptakan kepuasan kepada para konsumen. Bukan hanya lokasi yang harus diperhatikan oleh pemilik usaha, namun kualitas produk juga ikut mengambil bagian dalam kepuasan konsumen karena sering kali konsumen menjadikan kualitas produk sebagai acuan rasa puas, sehingga jika ingin menciptakan kepuasan konsumen maka diharapkan pemilik usaha menjual produk dengan kualitas baik dan sesuai dengan minat beli konsumen. Menurut [3], Kualitas produk dimaknai sebagai kemampuan sebuah

produk dalam memperagakan fungsinya, hal itu termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian dan reparasi produk juga atribut produk. Seperti penelitian yang dilakukan oleh [5], Menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan konsumen. maka dari itu CV. R Bagas madiun juga memberikan kualitas produknya yang baik dan berkualitas seperti menyimpan tempat produknya ditempat yang sesuai untuk kualitas produknya dengan tujuan agar produknya tetap terjaga kualitasnya, hal tersebut dilakukan karena dengan memberikan kualitas produk yang baik dapat juga memungkinkan untuk menciptakan kepuasan konsumen.

Dari uraian latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Analisis Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Kualitas Produk Dalam Pembelian Bibit Porang Di CV. R Bagas Madiun".

Adapun tujuan untuk menganalisis artikel ini adalah: Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan yang signifikan terhadap kepuasan pembelian bibit porang di CV. R Bagas Madiun. Untuk mengetahui pengaruh Lokasi yang signifikan terhadap kepuasan pembelian bibit porang di CV. R Bagas Madiun. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk yang signifikan terhadap kepuasan pembelian bibit porang di CV. R Bagas Madiun. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Kualitas Produk secara simultan terhadap kepuasan pembelian bibit porang di CV. R Bagas Madiun.



Keterangan:

- Pengaruh Parsial
- - - - -> Pengaruh Simultan/ Bersama-sama.

Gambar 1. Kerangka Konseptual

26

## METODE

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik penelitian hubungan kausal. Tujuan penelitian kausal dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar kualitas produk, lokasi dan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dalam pembelian bibit porang di CV R Bagas Madiun.

Dalam penelitian ini populasi yang digunakan oleh peneliti adalah populasi tak terhingga atau jumlahnya tidak diketahui, dimana populasi penelitian ini adalah para konsumen dari CV R Bagas Madiun. Kemudian sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *sampling insidental*. diambil sebanyak 40 orang yaitu berasal dari 10 kali jumlah variabel (10 x 4) [6]. Kisi-kisi pertanyaan yang diajukan kepada responden disajikan dalam table 1:

Tabel I  
Kisi-Kisi Instrumen Pertanyaan

| No | Variabel                             | Indikator             | Item Pertanyaan  | Jumlah |
|----|--------------------------------------|-----------------------|--|--------|
| 1. | Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> ) | a. Bukti fisik        | 1) Tempat pembelian dan pengangkutan luas  | 1      |
|    |                                      | b. Keandalan          | 1) Keakuratan perhitungan administrasi antara pembeli dengan kepala gudang.                                | 1      |
|    |                                      | c. Ketanggapan        | 1) Karyawan melakukan pelayanan cepat dan tepat  | 1      |
|    |                                      | d. Jaminan            | 1) Produk bibit porang di CV R Bagas Madiun terjamin berkualitas.  | 1      |
|    |                                      | e. Empati             | 1) Mendahulukan kepentingan permintaan konsumen.   | 1      |
| 2. | Lokasi (X <sub>2</sub> )             | a. Akses              | 1) Lokasi pembelian mudah lancardan aman<br>2) Lokasi CV R Bagas madiun dekat dengan pertigaan jalan raya. | 2      |
|    |                                      | b. Visibilitas        | 1) Lokasi pembelian dipinggir jalan<br>2) Lokasi mudah dijangkau menggunakan transportasi pribadi.         | 2      |
|    |                                      | c. Tempat parkir luas | 1) Memberikan tempat parkir yang luas<br>2) Memberikan keamanan pada tempat parkir                         | 2      |
| 3. | Kualitas Produk (X <sub>3</sub> )    | a. kinerja            | 1) Produk memberikan kinerja yang baik   | 1      |

|    |                        |                                  |   |   |
|----|------------------------|----------------------------------|---|---|
|    |                        | b. Daya tahan                    | 1) Produk tidak gampang busuk sampai setengah tahun   | 1 |
|    |                        | c. Kesesuaian dengan spesifikasi | 1) Produk tidak cacat atau tidak gampang busuk  | 1 |
|    |                        | d. Kesan kualitas                | 1) Memberikan harga yang paling bersahabat dari yang lain   | 1 |
|    |                        | e. Reabilitas                    | 1) Produk yang sangat bagus dan tidak akan busuk selama setengah tahun  | 1 |
| 4. | Kepuasan Konsumen (Y1) | a. Kesesuaian harapan            | 1) CV R Bagas Madiun melayani dengan baik<br>2) Produk yang diberikan sesuai dengan kualitasnya   | 2 |
|    |                        | b. Minat berkunjung kembali      | 1) Akan menjadikan CV R Bagas Madiun langganan, karena merasa memiliki nilai manfaat.<br>2) Akan datang kembali, karena fasilitasnya sangat mendukung ketika melakukan pemilihan barang                 | 2 |
|    |                        | c. Ketersediaan merekomendasikan | 1) Menyarankan keluarga atau teman dekat untuk membeli karena produk dan pelayanan yang memuaskan<br>2) Menyarankan keluarga atau teman dekat untuk membeli karena produknya berkualitas dan bermanfaat | 2 |

Sumber: Data diolah 2022

Dalam penelitian ini instrumen penelitian akan diuji dengan menggunakan validitas dan reliabilitas sebagai **65** ukur suatu instrumen yang akan diuji.

Uji Validitas bertujuan untuk mengetahui keakuratan data yang kita peroleh. Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data atau mengukur itu valid.

Uji reabilitas ini bertujuan untuk mengetahui data yang sah tersebut terus menerus atau ada kejanggalan (ada yang tidak sah) sehingga tidak bisa dikatakan data tersebut reliabel, pengujian ini harus ada untuk menyakinkan bahwa data tersebut layak digunakan.



**Tabel 2**  
**Hasil Ujicoba Validitas Instrumen**

| Variabel           | Pernyataan       | r-Hitung | r-Tabel | Keterangan |
|--------------------|------------------|----------|---------|------------|
| Kualitas Pelayanan | X <sub>1,1</sub> | 0,693    | 0,312   | Valid      |
|                    | X <sub>1,2</sub> | 0,757    | 0,312   | Valid      |
|                    | X <sub>1,3</sub> | 0,762    | 0,312   | Valid      |
|                    | X <sub>1,4</sub> | 0,785    | 0,312   | Valid      |
|                    | X <sub>1,5</sub> | 0,712    | 0,312   | Valid      |
| Lokasi             | X <sub>2,1</sub> | 0,817    | 0,312   | Valid      |
|                    | X <sub>2,2</sub> | 0,746    | 0,312   | Valid      |
|                    | X <sub>2,3</sub> | 0,813    | 0,312   | Valid      |
|                    | X <sub>2,4</sub> | 0,834    | 0,312   | Valid      |
|                    | X <sub>2,5</sub> | 0,772    | 0,312   | Valid      |
|                    | X <sub>2,6</sub> | 0,862    | 0,312   | Valid      |
| Kualitas Produk    | X <sub>3,1</sub> | 0,726    | 0,312   | Valid      |
|                    | X <sub>3,2</sub> | 0,815    | 0,312   | Valid      |
|                    | X <sub>3,3</sub> | 0,824    | 0,312   | Valid      |
|                    | X <sub>3,4</sub> | 0,743    | 0,312   | Valid      |
|                    | X <sub>3,5</sub> | 0,580    | 0,312   | Valid      |
| Kepuasan Konsumen  | Y <sub>1,1</sub> | 0,318    | 0,312   | Valid      |
|                    | Y <sub>1,2</sub> | 0,735    | 0,312   | Valid      |
|                    | Y <sub>1,3</sub> | 0,776    | 0,312   | Valid      |
|                    | Y <sub>1,4</sub> | 0,705    | 0,312   | Valid      |
|                    | Y <sub>1,5</sub> | 0,807    | 0,312   | Valid      |
|                    | Y <sub>1,6</sub> | 0,618    | 0,312   | Valid      |

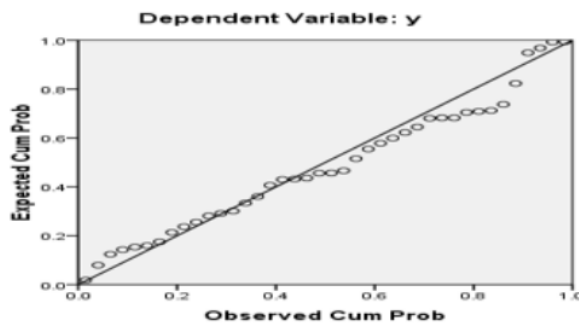
Sumber: data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 2. Dapat dilihat bahwa nilai  $r_{hitung}$  pada setiap variabel  $>$  nilai  $r_{tabel}$ , dan nilai  $cronbach's\ alpha > 0,6$ . Maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut valid dan reliabel

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 1. Uji Normalitas

Dipergunakan untuk menguji variabel dependen dan variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak.  $t_{hitung}$  regresi yang baik adalah data dengan distribusi yang normal atau mendekati normal. Deteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik.



**Gambar 2. Hasil Uji Normalitas**

Berdasarkan gambar 2 hasil uji normal *probability plots* dapat diketahui bahwa data yang analisis telah berdistribusi secara normal, yang ditunjukkan oleh titik-titik atau data menyebar berimpit disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, sehingga model regresi ini memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Metode yang digunakan untuk mendeteksi adanya multikolinieritas adalah dengan menggunakan nilai VIF (*variance inflation factor*). Dengan dasar pengambilan keputusan. Dilihat dari nilai VIF, apabila nilai  $VIF > 10$ , maka terdapat multikolinieritas, begitu sebaliknya jika nilai  $VIF < 10$  maka tidak terdapat multikolinieritas

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

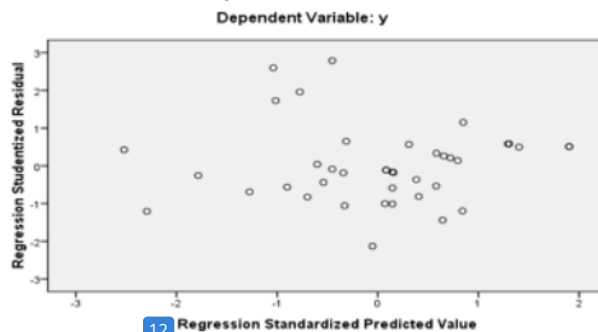
| Model |                    | Collinearity Statistics |       |
|-------|--------------------|-------------------------|-------|
|       |                    | Tolerance               | VIF   |
| 1     | (Constant)         |                         |       |
|       | Kualitas Pelayanan | ,303                    | 3,299 |
|       | Lokasi             | ,725                    | 1,379 |
|       | Kualitas Produk    | ,358                    | 2,790 |

Sumber: data primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel 3 diketahui nilai VIF masing-masing variabel yaitu variabel kualitas pelayanan sebesar 3,299, variabel lokasi sebesar 1,379 dan variabel kualitas produk sebesar 2,790 dari tiga nilai variabel mempunyai nilai VIF lebih kecil dari 10, dengan demikian dalam model regresi tidak terjadi multikolinieritas antar variabel independen.

3. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk pengujian ini adalah untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homokedastisitas, namun jika berbeda disebut dengan heteroskedastitas. Model regresi yang baik adalah homokedastitas dan tidak terjadi heteroskedastitas.



**Gambar 3. Hasil Uji Heterokedastisitas**

Pada gambar 3 di atas, grafik *scatterplots* terlihat bahwa titik-tik menyebar secara acak dan tidak menunjukkan pola tertentu, tersebar baik di atas maupun di bawah 0 pada sumbu Y. Sehingga diketahui model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas.

4. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pengganggu pada periode  $t-1$  (sebelumnya). Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi.



**Tabel 4**  
**Hasil Uji Autokorelasi**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin - Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|-----------------|
| 1     | ,652 <sup>a</sup> | ,425     | ,377              | 2,396                      | 1,786           |

Sumber: data primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4 di atas nilai DW = 1,786 lebih besar dari nilai du = 1,66 dan kurang dari 4 - 1,66 (4-du) = 2,34 atau 1,66 < 1,786 < 2,34 sehingga dapat dinyatakan pada model regresi bebas dari <sup>23</sup>okorelasi baik positif maupun negatif.

5. Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel independen dengan variabel dependen, maka digunakan model regresi linier berganda dengan yang dirumuskan sebagai berikut:

$$^{17} Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan konsumen

$\alpha$  = Konstanta

$\beta$  = Koefisien Regresi

X<sub>1</sub> = Kualitas pelayanan

X<sub>2</sub> = Lokasi

X<sub>3</sub> = Kualitas produk

<sup>19</sup> Residual (variabel kesalahan)

Hasil analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel 5:

**Tabel 5**  
**Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

| Model              | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|
|                    | B                           | Std. Error | Beta                      |
| (Constant)         | 11,481                      | 2,975      |                           |
| Kualitas Pelayanan | ,322                        | ,203       | ,363                      |
| Lokasi             | ,148                        | ,125       | ,175                      |
| Kualitas Produk    | ,196                        | ,194       | ,213                      |

Sumber: data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 5 maka didapat persamaan regresi linier berganda sebagai berikut: <sup>40</sup>

$$Y = 11,481 + 0,322 X_1 + 0,148 X_2 + 0,196 X_3 + e$$

Konstanta = 11.481

Nilai tersebut mengidentifikasi bahwa jika variabel kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>), lokasi (X<sub>2</sub>) dan kualitas produk (X<sub>3</sub>) bernilai 0, maka nilai kepuasan konsumen (Y) adalah 11.481

Koefisien X<sub>1</sub> <sup>15</sup>,322

Variabel X<sub>1</sub> kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap Y (kepuasan konsumen) dengan koefisien regresi sebesar 0,322 satuan artinya jika terjadi peningkatan variabel X<sub>1</sub> sebesar 1 satuan, maka Y akan naik sebesar 0,322 satuan dengan asumsi variabel X<sub>2</sub> dan X<sub>3</sub> tetap atau konstan.

Koefisien X<sub>2</sub> = 0,148

Variabel X<sub>2</sub> lokasi mempunyai pengaruh positif terhadap Y (kepuasan konsumen) dengan koefisien regresi sebesar 0,148 satuan artinya jika terjadi peningkatan variabel X<sub>2</sub> sebesar 1 satuan, maka Y akan naik sebesar 0,148 dengan asumsi variabel X<sub>1</sub> dan X<sub>3</sub> tetap atau konstan.

Koefisien X<sub>3</sub> = 0,196

Variabel  $X_3$  kualitas produk mempunyai pengaruh positif terhadap  $Y$  (kepuasan konsumen) dengan koefisien regresi sebesar 0,196 artinya jika terjadi peningkatan variabel  $X_3$  sebesar 1 satuan, maka  $Y$  akan naik sebesar 0,196 satuan dengan asumsi variabel  $X_1$  dan  $X_2$  tetap atau konstan.

27  
6. Uji Koefisien Determinasi (*adjusted R<sup>2</sup>*)

Koefisien determinasi (*adjusted R<sup>2</sup>*) dimaksudkan untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar prosentase variasi variabel bebas yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variabel terikat.

**Tabel 6**  
**Hasil *Adjusted R<sup>2</sup>***

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square |
|-------|-------------------|----------|-------------------|
| 1     | ,652 <sup>a</sup> | ,425     | ,377              |

Sumber: data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 6 dapat diketahui nilai *adjusted R<sup>2</sup>* sebesar 0,377. Hal ini menunjukan bahwa variabel independen kualitas pelayanan, lokasi dan kualitas produk mampu menjelaskan variabel dependen (kepuasan konsumen) sebesar 37,7% dan sisanya 63,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

8  
7. Uji Hipotesis

Untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini digunakan uji-t dan uji-F sebagai berikut penjelasannya:

a. Uji-t (Uji Parsial)

Pengujian ini dilakukan guna membuktikan variabel independen secara parsial memiliki pengaruh signifikan atau tidak dengan variabel dependennya. Hipotesis untuk pengujian ini adalah sebagai berikut:

H<sub>0</sub>:  $X_1, X_2, X_3$  secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap  $Y$

H<sub>a</sub>:  $X_1, X_2, X_3$  secara parsial berpengaruh signifikan terhadap  $Y$

Berikutnya hasil pengujian secara parsial menggunakan Uji t yang nilainya dibandingkan dengan signifikansi 0,05 dapat dilihat pada tabel 7:

**Tabel 7**  
**Hasil Uji-t (Parsial)**

| Model |                    | t     | Sig. |
|-------|--------------------|-------|------|
| 1     | (Constant)         | 3,859 | ,000 |
|       | Kualitas Pelayanan | 4,927 | ,000 |
|       | Lokasi             | 3,037 | ,004 |
|       | Kualitas Produk    | 4,252 | ,000 |

Sumber: data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 7 diperoleh 1. nilai signifikan variabel kualitas pelayanan sebesar 0,000 nilai tersebut lebih kecil dari 0,05, maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima, artinya berdasarkan hasil pengujian kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. 2. nilai signifikan variabel lokasi sebesar 0,004 nilai tersebut lebih kecil dari 0,05, maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima, artinya berdasarkan hasil pengujian lokasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsum. 3. diperoleh nilai signifikan variabel kualitas produk sebesar 0,000 nilai tersebut lebih kecil dari 0,05, maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima,

artinya berdasarkan hasil pengujian kualitas produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

11  
b. Uji F (Uji Simultan)

Uji-F digunakan untuk menguji bagaimana variabel independen secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap variabel dependen. Uji-F dapat dicari dengan membandingkan hasil dari probabilitas  $\alpha$ . Berikut hasil pengujian secara simultan menggunakan Uji-F yang nilainya akan dibandingkan dengan signifikansi 0,05 dapat dilihat pada tabel 8:

**Tabel 8**  
**Hasil Uji-F (Simultan)**

| Model      | F     | Sig.              |
|------------|-------|-------------------|
| Regression | 8,876 | ,000 <sup>b</sup> |
| Residual   |       |                   |
| Total      |       |                   |

Sumber: data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan hasil uji-F pada tabel 8 diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000. Nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima, artinya berdasarkan hasil pengujian kualitas pelayanan, lokasi, dan kualitas produk secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

## KESIMPULAN

42  
Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka diperoleh hasil: 1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada pembelian bibit porang di CV R Bagas Madiun. Artinya bahwa kualitas pelayanan yang baik yang diberikan oleh CV R Bagas Madiun kepada para konsumen akan berdampak positif terhadap kepuasan konsumen begitu sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan kurang maksimal maka akan berpengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen pembelian bibit porang di CV R Bagas Madiun.

Terdapat pengaruh yang signifikan antara lokasi terhadap kepuasan konsumen pada pembelian bibit porang di CV R Bagas Madiun. Artinya Lokasi yang baik dan strategis juga memberikan dampak positif terhadap kepuasan konsumen pembelian bibit porang di CV R Bagas Madiun.

Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada pembelian bibit porang di CV R Bagas Madiun. Artinya kualitas produk bibit porang yang diberikan oleh CV R Bagas Madiun mempunyai nilai yang sangat bagus sekaligus perusahaan sangat mengunggulkan dari segi kualitas produk yang diberikan karena dengan kualitas produk yang baik akan berpengaruh yang besar terhadap kepuasan konsumen dalam pembelian bibit porang.

Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan, lokasi, dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada pembelian bibit porang di CV R Bagas Madiun. Artinya kualitas pelayanan, lokasi dan kualitas produk yang baik akan berdampak positif terhadap kepuasan konsumen begitu sebaliknya jika kualitas pelayanan, lokasi dan kualitas produk yang diberikan kurang maksimal maka akan berdampak buruk terhadap penjualan dan kepuasan konsumen pada pembelian bibit porang di CV R Bagas Madiun.

#### DAFTAR RUJUKAN

- [1] Kotler, Keller. manajemen pemasaran. Jakarta: jakarta erlangga; 2012.
- [2] Bambang, Evira. Kepuasan pelanggan berkaitan kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan pada restoran bu eko kediri. Bambang Evira 2020.
- [3] Kotler, Armstrong. prinsip-prinsip pemasaran. Jakarta: jakarta erlangga; 2012.
- [4] Firdiyansyah. 231639-Pengaruh-Kualitas-Pelayanan-Harga-Dan-Lo-D287B40D. J Elektron 2017:1–9.
- [5] Saputra A. Pengaruh Lokasi, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pasar Tradisional (Studi Kasus Pasar Tradisional Di Kecamatan Medan Johor). J Manaj Bisnis 2018;23:10–9.
- [6] Sugiyono. metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta; 2018.

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PEMBELIAN BIBIT PORANG DI CV. R BAGAS MADIUN

## ORIGINALITY REPORT

30%

SIMILARITY INDEX

27%

INTERNET SOURCES

22%

PUBLICATIONS

13%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

- 1 Submitted to Trisakti University 1%

Student Paper
- 2 Yuliana. "ANALISIS PENGARUH STRATEGI PEMASARAN TERHADAP PENJUALAN ANYAMAN BIDAI KERAJINAN TANGAN MASYARAKAT DESA JAGOI KECAMATAN JAGOI BABANG KABUPATEN BENGKAYANG", Business, Economics and Entrepreneurship, 2021 1%

Publication
- 3 Mohammad Arief Baehaqi, Ida Bagus Nyoman Udayana, Henny Welsa. "Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk terhadap Customer Satisfaction dan Keputusan Pembelian Konsumen", Widya Manajemen, 2022 1%

Publication
- 4 Deddy Rakhmad Hidayat, Peridawaty. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan 1%

Terhadap Loyalitas Pelanggan", Jurnal  
Manajemen Sains dan Organisasi, 2020

Publication

---

|       |  |     |
|-------|--|-----|
| 5     | Ni Kadek Sintha Pratiwi, I Wayan Suartina, Ida Ayu Putu Widani Sugianingrat. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Bauran Pemasaran Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Mcdonald's Di Kota Denpasar", Widya Amrita, 2021 | 1 % |
| <hr/> |  |     |
| 6     | Submitted to Syntax Corporation  | 1 % |
| <hr/> |  |     |
| 7     | <a href="http://ojs.politeknikcendana.ac.id">ojs.politeknikcendana.ac.id</a>   | 1 % |
| <hr/> |  |     |
| 8     | <a href="http://repository.uhn.ac.id">repository.uhn.ac.id</a>   | 1 % |
| <hr/> |  |     |
| 9     | <a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a>   | 1 % |
| <hr/> |  |     |
| 10    | <a href="http://katalog.ukdw.ac.id">katalog.ukdw.ac.id</a>   | 1 % |
| <hr/> |  |     |
| 11    | <a href="http://repo.uinsatu.ac.id">repo.uinsatu.ac.id</a>   | 1 % |
| <hr/> |  |     |
| 12    | Achmadi Haseran. "Pengaruh Pendelegasian Wewenang dan Pengawasan Terhadap Kinerja", REVITALISASI, 2022   | 1 % |

---



|    |   |      |
|----|---|------|
| 13 | Submitted to Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Pariwisata<br>Student Paper   | 1 %  |
| 14 | Submitted to Sriwijaya University<br>Student Paper  | 1 %  |
| 15 | ml.scribd.com<br>Internet Source  | 1 %  |
| 16 | www.researchgate.net<br>Internet Source   | 1 %  |
| 17 | Submitted to Universitas Islam Indonesia<br>Student Paper   | 1 %  |
| 18 | library.gunadarma.ac.id<br>Internet Source  | 1 %  |
| 19 | repo.unr.ac.id<br>Internet Source   | 1 %  |
| 20 | repository.ar-raniry.ac.id<br>Internet Source   | 1 %  |
| 21 | ANGELINA CAROLIN B2042152001. "ANALISIS PENGARUH CELEBRITY ENDORSER DAN PRODUCT QUALITY TERHADAP BUYING DECISION SERTA DAMPAKNYA PADA SATISFACTION (Survei Pada Konsumen Produk Kosmetik Rossa Beauty Di Kota Pontianak)", Equator Journal of Management and Entrepreneurship (EJME), 2019<br>Publication | <1 % |

|    |   |      |
|----|---|------|
| 22 | Novita Damayanti, Muhammad Wadud, Roswaty Roswaty. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen pada Cafe Unsilent Palembang", Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Ekonomi, 2020<br>Publication   | <1 % |
| 23 | <a href="http://jom.untidar.ac.id">jom.untidar.ac.id</a><br>Internet Source   | <1 % |
| 24 | <a href="http://jurnal.upnyk.ac.id">jurnal.upnyk.ac.id</a><br>Internet Source   | <1 % |
| 25 | <a href="http://proceeding.unpkediri.ac.id">proceeding.unpkediri.ac.id</a><br>Internet Source   | <1 % |
| 26 | <a href="http://www.ebbank.stiebbank.ac.id">www.ebbank.stiebbank.ac.id</a><br>Internet Source   | <1 % |
| 27 | <a href="http://www.scribd.com">www.scribd.com</a><br>Internet Source   | <1 % |
| 28 | P. Suartana, R.J.M. Mandagi, D. Wilar. "Pengaruh Pengetahuan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) Terhadap Perilaku Pekerja dan Kecelakaan Kerja Pada Proyek di DS LNG Kabupaten Banggai Propinsi Sulawesi Tengah", REKONSTRUKSI TADULAKO: Civil Engineering Journal on Research and Development, 2021<br>Publication | <1 % |

29

Submitted to Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya

Student Paper

<1 %

30

Vista Firda Sari. "PENGEMBANGAN MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK", At-Tajdid : Jurnal Pendidikan dan Pemikiran Islam, 2021

Publication

<1 %

31

eprints.perbanas.ac.id

Internet Source

<1 %

32

jurnal.untagsmg.ac.id

Internet Source

<1 %

33

profit.ub.ac.id

Internet Source

<1 %

34

Ahmad Rifa'i, Muhammad Nasir. "EFEKTIVITAS METODE UMMI TERHADAP PENINGKATAN MOTIVASI BELAJAR MEMBACA ALQURAN SISWA TPA DESA PUGAAN KECAMATAN PUGAAN", Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan, 2018

Publication

<1 %

35

es.scribd.com

Internet Source

<1 %

36

journal.uniga.ac.id

Internet Source

<1 %

|    |   |      |
|----|---|------|
| 37 | <a href="http://jurnal.uts.ac.id">jurnal.uts.ac.id</a><br>Internet Source                             | <1 % |
| 38 | <a href="http://repository.unpas.ac.id">repository.unpas.ac.id</a><br>Internet Source                 | <1 % |
| 39 | <a href="http://repository.widyatama.ac.id">repository.widyatama.ac.id</a><br>Internet Source         | <1 % |
| 40 | Submitted to Universitas 17 Agustus 1945<br>Surabaya<br>Student Paper                                 | <1 % |
| 41 | Submitted to Universitas Nasional<br>Student Paper  | <1 % |
| 42 | Submitted to Universitas Putera Batam<br>Student Paper  | <1 % |
| 43 | <a href="http://blog.iain-tulungagung.ac.id">blog.iain-tulungagung.ac.id</a><br>Internet Source       | <1 % |
| 44 | <a href="http://etd.iain-padangsidimpuan.ac.id">etd.iain-padangsidimpuan.ac.id</a><br>Internet Source | <1 % |
| 45 | <a href="http://journal.piksi.ac.id">journal.piksi.ac.id</a><br>Internet Source                       | <1 % |
| 46 | <a href="http://media.neliti.com">media.neliti.com</a><br>Internet Source                             | <1 % |
| 47 | <a href="http://repository.uin-suska.ac.id">repository.uin-suska.ac.id</a><br>Internet Source         | <1 % |
| 48 | <a href="http://repository.umsu.ac.id">repository.umsu.ac.id</a>                                      |      |

<1 %

49

[vibdoc.com](http://vibdoc.com)

Internet Source

<1 %

50

Maulidia Wulan Anggraini, Tin Agustina Karnawati, Widi Dewi Ruspitasari. "PENGARUH BAURAN PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN, DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN JAMAAH UMROH AL-SHAHBA MALANG MELALUI KEPERCAYAAN JAMAAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING", Jurnal Ilmiah Bisnis dan Ekonomi Asia, 2020

Publication

<1 %

51

[eprints.umm.ac.id](http://eprints.umm.ac.id)

Internet Source

<1 %

52

[johannessimatupang.wordpress.com](http://johannessimatupang.wordpress.com)

Internet Source

<1 %

53

[jurnal.smpharapanananda.sch.id](http://jurnal.smpharapanananda.sch.id)

Internet Source

<1 %

54

[jurnal.unsyiah.ac.id](http://jurnal.unsyiah.ac.id)

Internet Source

<1 %

55

Dian Kristiana. "PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH MAKAN "LESEHAN 88" MADIUN", EQUILIBRIUM : Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Pembelajarannya, 2014

<1 %

56

Priyo Utomo, Maria Krisnanti, Komarun Zaman, Ayi Hendriawan, Abdul Manan. "The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at Masagung Workshop During a Pandemic Covid 19", *Procedia of Social Sciences and Humanities*, 2022

Publication

<1 %

57

Submitted to Universitas Sebelas Maret

Student Paper

<1 %

58

[jurnal.unigal.ac.id](http://jurnal.unigal.ac.id)

Internet Source

<1 %

59

[jurnalunibi.unibi.ac.id](http://jurnalunibi.unibi.ac.id)

Internet Source

<1 %

60

[konsultasiskripsi.com](http://konsultasiskripsi.com)

Internet Source

<1 %

61

[repository.unmuhjember.ac.id](http://repository.unmuhjember.ac.id)

Internet Source

<1 %

62

[repository.upy.ac.id](http://repository.upy.ac.id)

Internet Source

<1 %

63

Abdurrahman Abdurrahman. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Air Mineral Dalam Kemasan Merek Dharma (Studi Kasus pada Konsumen CV. Bahana Tirta Alam Maritim di Kabupaten Sumbawa Besar)", *Target : Jurnal Manajemen Bisnis*, 2019

<1 %



64

Dwi Anjani, Sigit Hermawan, Sarwenda Biduri.  
"Determinasi Audit Report Lag",  
Kompartemen: Jurnal Ilmiah Akuntansi, 2020

Publication

<1 %

---

65

Greey C.E. Bunet, Widya A. Lolo, Erladys M.  
Rumondor. "ANALISIS KEPUASAN PASIEN  
RAWAT JALAN TERHADAP MUTU PELAYANAN  
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS  
TANAWANGKO", PHARMACON, 2020

Publication

<1 %

---

66

Risna Nurjanah, Ade Sofyan Mulazid.  
"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Corporate  
Social Responsibility Terhadap Citra  
Perusahaan", Muqtasid: Jurnal Ekonomi dan  
Perbankan Syariah, 2018

Publication

<1 %

---

67

[www.jurnalekonomi.unisla.ac.id](http://www.jurnalekonomi.unisla.ac.id)

Internet Source

<1 %

---

Exclude quotes  On

Exclude matches  Off

Exclude bibliography  On