



Yayasan Pembina Lembaga Pendidikan Perguruan Tinggi PGRI Kediri

# UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN PADA MASYARAKAT (LPPM)**

Kampus I Jl. KH. Achmad Dahlan No. 76 Kediri (64112) Telp.(0354) 771576, Fax. 771576

Website: [www.lp2m.unpkediri.ac.id](http://www.lp2m.unpkediri.ac.id), Email: [lemlit@unpkediri.ac.id](mailto:lemlit@unpkediri.ac.id).

## SURAT TUGAS

Nomor: 214.08/A/LPPM-UN PGRI KD/VIII/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini Ketua Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Pada Masyarakat (LPPM) Universitas Nusantara PGRI Kediri memberi tugas kepada:

No	Nama	NIDN/NPM	Prodi	Keterangan
1	Safitri Alfinasari	18102020208	Manajemen	Penulis 1
2	Hery Purnomo, S.E., M.M.	0713076803	Manajemen	Penulis 2

Untuk mempublikasikan hasil penelitian yang berjudul Analisis Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Kedai Romo Kopi Kediri, pada Seminar Manajemen Ekonomi dan Akuntansi (SENMEA) VII Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Demikian surat tugas ini dibuat untuk dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Dikeluarkan di : Kediri

Pada tanggal : 1 Agustus 2022

Ketua LPPM,



**Dr. Rr. Forijati, M.M.**

**NIDN. 0028016701**



# **TRANSFORMASI EKONOMI DAN BISNIS PASCA PANDEMI COVID 19**

Diterbitkan oleh :

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Nusantara PGRI Kediri

# SUSUNAN DEWAN REDAKSI

Pelindung

Dr. Subagyo, M.M.

Editor In Chief

Diah Ayu Septi Fauji, M.M.

Editor Pelaksana

Dr. Faisol, M.Pd.

Dr. Amin Tohari, M..Si

Dr. Eunike Rosa Mita Lukiani, M.Pd.

(Cand)Dr. Bambang Agus Sumantri, M.M.

(Cand)Dr. Efa Wahyu Prasetyaningtyas, M.Pd.

(Cand)Dr. Dhiyan Septa Wihara, M.M.

Linawati, M.Ak

Diah Nurdiwati, M.S.A.

Copy Editor :

Deo Arisandi, M.M.

Reviewer :

Dr. Subagyo, M.M.

Dr. M. Anas, M.Ak

Dr. M. Muchson, M.M.

Dr. Rr. Forijati, M.M.

# Sambutan Ketua Panitia

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh, Selamat pagi salam sejahtera untuk kita semua. Yang terhormat, Dr. Zainal Afandi, M.Pd selaku Rektor Universitas Nusantara PGRI Kediri), yang kami hormati, Dr. Subagyo, M.M (Dekan Fakultas Ekonomi dan bisnis), yang kami hormati keynote speaker dan invited speaker, yang kami hormati pemakalah dan peserta seminar nasional dan call for paper.

Marilah kita mengucapkan syukur kepada Allah Tuhan Yang Maha Kuasa, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri pada hari ini, Sabtu, 17 September 2022 dapat menyelenggarakan Seminar Nasional Manajemen Ekonomi dan Akuntansi (SENMEA) yang ke-7 bertemakan “Transformasi Ekonomi dan Bisnis Pasca Pandemi Covid 19”.

Seminar Nasional dan call for paper ini dilatarbelakangi oleh fenomena wabah pandemi Covid-19 yang membawa dampak pada semua bidang, termasuk bidang ekonomi. Covid-19 mendorong berbagai negara di dunia untuk terus berinovasi dalam ranah perekonomian digital. Melakukan inovasi dan mengikuti perkembangan yang ada memang tidak selalu mudah, ada berbagai macam tantangan yang dihadapi, sehingga dibutuhkan strategi-strategi yang terencana. Seminar nasional dan call for paper ini bertujuan untuk mendapatkan ide rumusan kebijakan dan sinergi menuju ekonomi nasional dan global yang inklusif baik dalam lingkup ekonomi, manajemen maupun akuntansi.

Seminar Nasional dan call Paper ini mengundang keynote speaker dan invited speaker dari kalangan akademisi dan praktisi untuk membahas tema seminar. keynote speaker dalam seminar nasional ini adalah Laksamana TNI (purn) Dr. Ade Supandi, SE, MAP (Dewan Pembina FORDOBI) dan Dr. Subagyo, M.M (Dekan FEB UNP Kediri) adapun Invited speaker Bayu Surindra, M.Pd (Kaprodi Pendidikan Ekonomi), Sigit Puji Winarko, M.Ak( Kaprodi Akuntansi), dan Restin Meilina, M.M ( kaprodi Manajemen). Selain itu, ada sebanyak 183 artikel dari kalangan praktisi dan akademisi termasuk mahasiswa dari berbagai wilayah di Indoensia yang dipresentasikan dalam seminar nasional dan call paper ini.

Dalam kesempatan ini, panitia menyampaikan ucapan terima kasih kepada berbagai pihak yaitu:

1. Rektor Universitas Nusantara PGRI Kediri dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri
2. Forum Doktor Bisnis Indonesia (FORDOBI)
3. ASKRINDO Syariah
4. Perguruan Tinggi yang telah berkenan menjadi Co-host pada seminar nasional dan call for paper ini antara lain: Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi, STIE PGRI Nganjuk, Universitas Merdeka Pasuruan, SDM Cendikia, Dan STIE Nusa Megarkencana
5. Kami juga menyampaikan terima kasih kepada seluruh panitia, reviewer dan mahasiswa yang telah membantu kesuksesan acara ini.

Terakhir, panitia berharap seminar nasional dan call for paper ini dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi perkembangan ilmu di bidang Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi. Saran dan kritik yang membangun sangat kami harapkan untuk perbaikan seminar nasional dan call for paper selanjutnya.

Terima kasih Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

# Sambutan Dekan FEB

Puji syukur marilah senantiasa kita panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan berkah dan rahmat-Nya, sehingga Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi, Akuntansi, dan *Call for Paper* yang ke 7 dengan tema “**Transformasi Ekonomi dan Bisnis Pasca Pandemi Covid 19**” dapat terlaksana.

Pandemi Covid-19 yang telah berlangsung sejak awal tahun 2020 menyebabkan pelambatan ekonomi pada hampir semua sektor ekonomi, utamanya yang mengandalkan aktivitas pada mobilitas barang dan jasa, seperti pariwisata, hiburan, transportasi, industri MICE dan lainnya.

Akibat masifnya penularan covid 19, pemerintah mengeluarkan kebijakan pembatasan aktivitas (*social distancing*) dalam rangka meminimalisasi penyebaran covid 19. Kebijakan *social distancing* berdampak pada turunnya pertumbuhan ekonomi secara tajam, karena terbatasnya mobilitas manusia berdampak pada turunnya aktivitas barang dan jasa, konsumsi, investasi, transportasi, pariwisata dan produksi.

Sisi lain dari kebijakan *social distancing* adalah berubahnya perilaku masyarakat. Pandemi Covid-19 telah mengubah gaya hidup masyarakat yang ditandai dengan semakin meningkatnya pemanfaatan digital ekonomi. Sejak mewabahnya pandemi Covid-19, lonjakan penggunaan digitalisasi ekonomi semakin besar, penggunaan aplikasi *online* (belajar, bekerja, konsultasi kesehatan) naik 443%, ritel daring naik 400%. Oleh sebab itu, pandemi Covid-19 harus bisa dijadikan momentum untuk melakukan percepatan transformasi ekonomi dan bisnis, karena baik di masa pandemi maupun *pasca* pandemi telah mengubah secara struktural cara kerja, cara beraktivitas, cara berkonsumsi, cara bertransaksi yang sebelumnya *offline* dengan kontak fisik menjadi lebih banyak ke *online* dan digital. Hal ini terwujud dari mulai tumbuhnya bisnis berbasis *e-commerce*, atau perdagangan *online*.

Akselerasi transformasi digitalisasi ekonomi dan bisnis, utamanya UMKM menjadi sektor yang perlu menjadi prioritas untuk dikembangkan, mengingat UMKM merupakan sektor penyumbang PDB nasional yang mencapai 61,7 persen serta berkontribusi menyediakan 97 persen lapangan kerja. UMKM Indonesia harus dapat didorong untuk ekspansi ke sektor digital sehingga pasarnya jauh lebih luas.

Pengembangan digitalisasi UMKM harus diikuti dengan strategi yang tepat, strategi proaktif jemput bola dengan melakukan pendampingan, kurasi produk, SDMnya, pembiayaan sehingga dapat membantu percepatan UMKM dapat *onboarding di e-commerce*.

Era digital sudah bukan lagi perkara masa depan, namun sudah menjadi realita bagi populasi dunia, termasuk Indonesia. Oleh sebab itu, transformasi ke digital sudah menjadi keharusan bagi pelaku ekonomi, termasuk pelaku UMKM. Tentu dalam melakukannya tidaklah mudah, ada beberapa tantangan yang harus dihadapi, antara lain persaingan yang semakin ketat, perlunya penyiapan sumberdaya manusia, infrastruktur digital yang memadai dan regulasi. Untuk itu, edukasi yang intensif, massif, serta pendampingan sangatlah diperlukan. Demikian pula kerjasama multi sektor dan multi *stakeholder* sangat diperlukan untuk mendorong transformasi digital, misalnya kolaborasi dari *marketplace*, *platform digital*, BUMN dan Perguruan Tinggi dalam melatih dan membimbing UMKM agar “*melek*” teknologi.

Harapan kita adalah dengan akselerasi transformasi digitalisasi akan dapat mengoptimalkan peran UMKM sebagai tulang punggung ekonomi pasca pandemi Covid 19 dengan terus mengarahkan peningkatan produktivitas dan pertumbuhan ekonomi yang inklusif, melalui adaptasi perubahan digital.

Demikian sambutan yang bisa saya sampaikan, atas nama Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri saya mengucapkan terimakasih kepada para *keynote speaker*, nara sumber,

pemakalah dan peserta seminar dalam SENMEA ke 7 ini, semoga sumbang pemikiran bpk/ibu/sdr memberi kontribusi yang positif bagi kemajuan perekonomian Indonesia pasca pandemi covid 19.

Kediri, 17 September 2022

**Dekan FEB,**

**Dr. Subagyo, M.M.**

# Daftar Artikel

No Urut	Nama	Judul Artikel	No Halaman
1	Erica Sri Harianti <sup>1</sup> , Samari <sup>2</sup> , Rino Sardanto <sup>3</sup>	Pengaruh Content Marketing Dan Social Media Influencer Pada Tiktok Terhadap Keputusan Pembelian Produk Prettywell	1-7
2	Diah Rahayu	Pengaruh Lingkungan Sekolah Dan Kedisiplinan Belajar Terhadap Motivasi Belajar Siswa SMA Negeri 7 Kota Kediri	8-13
3	Yusril Rizal Adabi	Analisis Gaya Hidup, Citra Merek, Dan Desain Produk Terhadap Keputusan Pembelian Motor Honda Scoopy	14-22
4	Stanislaus Maximillian <sup>1</sup> , Diah Ayu Septi Fauji <sup>2</sup> , Rino Sardanto <sup>3</sup>	Analisis Swot Untuk Menentukan Strategi Pemasaran Dan Menciptakan Competitive Advantages Pada Produk Sambel Pecel	23-30
5	Cahya Ilafi Rochmana <sup>1</sup> , Samari <sup>2</sup> , Rino Sardanto <sup>3</sup>	Analisis Variasi Produk, Kualitas Pelayanan Dan Wom Terhadap Keputusan Pembelian Cafe Ndalem Simbah	31-39
6	Bella Dwi Wijaya	Pengukuran Kinerja Karyawan Dengan Pendekatan Cross Sectional Analysis	40-47
7	Putra Arjuna Jawara Sakti	Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Crf150l	48-52
8	Dany Ramadhan <sup>1</sup> , Dian Kusumaningtyas <sup>2</sup> , Rino Sardanto <sup>3</sup>	Perancangan Start-Up Business E-Commerce "Createez" Menggunakan Metode Design Thinking	53 - 59
9	Mardiana Nandalesti	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Perjaka Motor Kabupaten Kediri	60 - 64
10	Rika Mbir Sulistiyani	Penerapan Sistem Informasi Manajemen Daerah (Simda) Keuangan Terhadap Efektivitas Pelaporan Keuangan (Studi Kasus Pada Warung Makan Lesehan Brodin Kertosono)	65 - 71
11	Intan Nadhifatul Jamilah	Analisis Pelayanan, Suasana Cafe, Dan Variasi Menu Terhadap Keputusan Pembelian Pada Cafe Fameliza Baron Nganjuk	72 - 79
12	Nanda Nur Fitriani <sup>1</sup> , Dhiyan Septa Wihara <sup>2</sup> , Edy Djoko Soeprajitno <sup>3</sup>	Peningkatan Kompetensi Sumber Daya Manusia Pelaku UMKM Untuk Meningkatkan Daya Saing Pada UMKM	80 - 85
13	Dinda Martalina Anwar	Pengaruh Motivasi, Budaya Kerja, Dan Kepemimpinan Terhadap Produktivitas Pegawai Pemerintah Kabupaten Nganjuk	86 -91
14	Hafidz Eka Rahmadani <sup>1</sup> , Gesty Ernestivita <sup>2</sup> , M. Zuhdi Sasongko <sup>3</sup>	Strategi Pemasaran Qomeshop Balowerti Kota Kediri Untuk Meningkatkan Loyalitas Pembelian Di Masa Pandemi	92 - 97
15	Intan Purnama Putri <sup>1</sup> , Sigit Puji Winarko <sup>2</sup> , Puji Astuti <sup>3</sup>	Analisis Perhitungan Hpp Full Costing Dan Harga Jual <i>Cost Plus Pricing</i> Pada UD Arpuma Nganjuk	98 - 104
16	Zogi Sandiawan	Pengaruh Motivasi, Kompensasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada CV. Medali Mas	105-114



17	Nabila Santika	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Di Angkringan Romusha Nganjuk	115-123
18	Aulia Nuril Fadhilah <sup>1</sup> , Amin Tohari <sup>2</sup> , Badrus Zaman <sup>3</sup>	Kinerja Keuangan Ditinjau Dari Rasio Keuangan Pemerintah Daerah Kota Kediri Tahun Anggaran 2018-2021	124-130
19	Martia Winda Artantri <sup>1</sup> , Subagyo <sup>2</sup> , Mochamad Muchson <sup>3</sup>	Pengembangan E-Modul Ekonomi Untuk Meningkatkan Kualitas Pembelajaran Di Sekolah	131-137
20	Anandatul Amanah	Sistem Pengendalian Internal Untuk Meminimalkan Kredit Bermasalah (Studi PT. Pegadaian (Persero) UPC Pare)	138-143
21	Agustina Ika Widyawati	Pengaruh PADES, Alokasi Dana Desa, Dan Dana Desa Terhadap Belanja Desa Di Kecamatan Rejoso	144-148
22	Lisa Fitri Mubarakah <sup>1</sup> , Dhiyan Septa Wihara <sup>2</sup> , Edy Djoko Suprajitno <sup>3</sup>	Budaya Organisasi, Motivasi Kerja, Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PDAM Kabupaten Nganjuk	149-156
23	Rima Dana Paramita <sup>1</sup> , Sugiono <sup>2</sup> , Hery Purnomo <sup>3</sup>	Pengaruh Jenjang Karier Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kinerja Karyawan PT. Bank BPR Jatim Bank UMKM Jawa Timur Cabang Kediri	157-162
24	Luvi Kurniawan <sup>1</sup> , Samari <sup>2</sup> , Sigit Ratnanto <sup>3</sup>	Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Indihome Di Pt.Telkom Indonesia Kediri	163-170
25	Putra Pauzi <sup>1</sup> , Diah Ayu Septi Fauji <sup>2</sup> , Poniran Yudho Leksono <sup>3</sup>	Pengendalian Kualitas Beras Pada Proses Produksi Di CV XYZ Kediri	171-183
026	Nova Vidya Puspa <sup>1</sup> , Ichsanudin <sup>2</sup> , Suhardi <sup>3</sup>	Analisis Promosi Penggunaan Media Sosial (Instagram, Facebook, Whatsapp) Terhadap Respon Konsumen Pada Toko Pusat Oleh-Oleh "Rumah Madumongso" Kediri	184-191
27	Elviana Novita Effendi <sup>1</sup> , Amin Tohari <sup>2</sup> , Mar'atus Solikah <sup>3</sup>	Model Regresi Kinerja Karyawan Berdasarkan Sistem Informasi Akuntansi, Pengendalian Internal, Dan Motivasi Kerja Pada PT. Sentralsari Primasentosa (Depo Cleo Kediri)	192-201
28	Onnyk Nariranti <sup>1</sup> Diah Nurdawaty <sup>2</sup> , Andy Kurniawan <sup>3</sup>	Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Dalam Menunjang Efektifitas Pengendalian Internal Pemberian Kredit Pada Bank Mandiri Cabang Kediri	202-214
29	Mohammad Fadil <sup>1</sup> , Ema Nurzainul Hakimah <sup>2</sup>	Pengaruh Layout, Word Of Mouth Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Warunk Duren Tulungagung	215-223
30	Heffy Auliya Fitrianti	Analisis Pengaruh Profitabilitas Perusahaan Pada Hutang Jangka Pendek, Hutang Jangka Panjang, Umur Perusahaan, Dan Ukuran Perusahaan Yang Terdaftar Di Bei Tahun 2019-2021	224-234
31	Yuliyana Trisna Ningsih <sup>1</sup> , Subagyo <sup>2</sup> , Moch. Wahyu Widodo <sup>3</sup>	Implementasi Manajemen Talenta, Perekrutan Dan Pengembangan Karyawan Di Belikopi	235-240
32	Firda Alyang Luvita <sup>1</sup> , Zainal Arifin <sup>2</sup> , Eunike Rose Mita Lukiani <sup>3</sup>	Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Kesulitan Belajar Akuntansi Pada Siswa Menengah Atas Di Masa Pandemi Covid-19	241-246

33	Riyanto Adji <sup>1*</sup> , Tjong Wan Sen <sup>2</sup>	Penerapan Teknologi Agroindustri Modern Menggunakan Mikrokontroler Dan Sumber Energi Terbarukan Untuk Peningkatan Produksi Pada Lahan Tidur Di Bantaran Sungai Cilemahabang	247-261
34	Sulikatin Nurfi'ah	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Maulana Laundry	262-269
35	Sheriyana Yunita Wulandari	Analisis Kinerja Keuangan Terhadap Belanja Modal Dalam Laporan Realisasi Anggaran Pemerintah Daerah (Studi Kasus Pada Kab/Kota Se-Jawa Timur 2020-2021)	270-276
36	Almatri Ananda Atmojo	Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Perusahaan Pdam Kabupaten Kediri	277-282
37	Aini Fortunila Fitrianti <sup>1</sup> , Tjetjep Yusuf Afandi <sup>2</sup> , Efa Wahyu Prastyaningtyas <sup>3</sup>	Pengaruh Penggunaan Internet Dan Motivasi Belajar Terhadap Hasil Belajar Siswa Kelas X Jurusan Akuntansi Di SMK PGRI 2 Kediri	283-287
38	Marcelin Winamida Damaris	Analisis Mekanisme <i>Good Corporate Governance</i> Terhadap Kinerja Keuangan Di Perbankan Syariah Tahun 2018-2021	288-294
39	Christina Omega Agustin <sup>1</sup> , Samari <sup>2</sup>	Analisis Store Atmosphere Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Toko Kaki Empat Petcare	295-302
40	Wika Praharsiwi Dewanti	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah (Studi Pada Bpkad Kabupaten Nganjuk)	303-310
41	Crystian Subekti <sup>1</sup> , Zulistiani <sup>2</sup> , Sigit Wisnu Setya Bhirawa <sup>3</sup>	Pengaruh Kepemimpinan, Kecerdasan Emosional, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Ud Mitra Jaya Farm	311-320
42	Muhammad Eko Abrian Kusuma	Peningkatan Kompetensi Sebagai Strategi Pasca Pandemi Covid 19 (Studi Kasus Pada Hotel XYZ Departemen Front Office )	321-331
43	Lia Ayu Nursinta <sup>1</sup> , Subagyo <sup>2</sup> , Moch. Wahyu Widodo <sup>3</sup>	Pemahaman Literasi Keuangan Dalam Penggunaan Pinjaman Online Pada E-Commerce Shopee Paylater	332-340
44	Dwi Yunovirul	Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Dengan Minat Beli Sebagai Variabel Mediasi	341-349
45	Arum Eka Refany Putri <sup>1</sup> , Basthoumi Muslih <sup>2</sup> , Dodi Kusuma Hadi Soedjoko <sup>3</sup>	Analisis Kepemimpinan, Etos Kerja, Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kopkar Pt Gudang Garam, Tbk "Mekar" Kediri	350-356
46	Muhammad Harri <sup>1</sup> , Suharto <sup>2</sup>	Hubungan Manajemen Pengetahuan Dengan Inovasi : Pengembangan Wisata Pedesaan Di Desa Pasir Angling Sunten Jaya Jawa Barat Indonesia	357-362
47	Rosa Vavita Listia <sup>1</sup> , Gesty Ernestivita <sup>2</sup>	Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Marketplace Shopee (Studi Pembelian Oleh Generasi Z)	363-370
48	Muhammad Irfan Nur Aziz	Pengaruh Kompensasi, Disiplin Kerja, Dan Motivasi Terhadap Produktivitas Karyawan Pada Kelompok Budidaya Ikan Hias Canggau	371-380

49	Lia Siti Fatimah Azzaroh	Identifikasi Motivasi Dan Pengembangan Kualitas Sumber Daya Manusia Sebagai Bentuk Upaya Peningkatan Kinerja Pegawai	381-391
50	M. Safiq Ahlu Solah	Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Bunga 3 Putra Baron Nganjuk	392-398
51	Wanda Safira Chriesna	Analisis Beban Kerja, Kompensasi, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Hotel Adisurya Kediri	399-407
52	Tesya Iqbal Nurhidayat <sup>1</sup> , Rony Kurniawan <sup>2</sup>	Forecasting Demand Menggunakan Model Arima Pada Pemakaian Air Bersih Produksi Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kediri	408-414
53	Masro'ul Khusna <sup>1</sup> , Linawati <sup>2</sup> , Badrus Zaman <sup>3</sup>	Penerapan Akuntansi Dan Kesesuaiannya Dengan Sak-EMKM Pada Perusahaan Manufaktur (Studi Kasus Pada PT XYZ Kediri)	415-422
54	Risqi Puspitasari	Analisis Pelatihan, Motivasi, Dan Keterampilan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Pabrik Rokok Simustika Kabupaten Tulungagung	423-427
55	Septi Anggraeni	Upaya Meningkatkan Keputusan Pembelian Pada Kembang Jawa Motor Ditinjau Dari Harga, Promosi, Dan Pelayanan	428-439
56	Tesha Fransiska Febriana <sup>1</sup> , Gesty Ernestivita <sup>2</sup> , Suhardi <sup>3</sup>	Upaya Meningkatkan Kepuasan Konsumen Melalui Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Dan Harga Pada UMKM Sambal Pecel Mbak Ti Di Kota Kediri	440-445
57	Samuel Agung	Analisis Distribusi Beras <i>Public Service Obligation</i> (PSO) Perum Bulog Cabang Kediri	446-455
58	Sella Amelia	Analisis Shopee Paylater Dan Shopee Game Terhadap Keputusan Pembelian Pada E-Commerce Shopee Pada Pengguna Aplikasi Shopee Mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri	456-461
59	Firdya Sisilia	Analisa Bauran Pemasaran Terhadap Penjualan Warung Lodho Ayam Kampung Bapak'e	462-468
60	Aidha Bella Pratiwi <sup>1</sup> , Dhiyan Septa Wihara <sup>2</sup> , Edy Djoko Soeprajitno <sup>3</sup>	Analisis Penggunaan Media Sosial, Discount Dan Pelayanan Prima Terhadap Keputusan Pembelian Toko RCK	469-473
61	Eric Hermawan <sup>1</sup> , Antoni Ludfi Arifin <sup>2</sup>	Pengaruh Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pt Sakti Coal Jaya Dengan Lingkungan Kerja Sebagai Mediator	474-483
62	Indah Sri Astuti	Pengaruh Kompensasi, Disiplin Kerja, Dan Motivasi Terhadap Produktivitas Karyawan UD. Suryafood	484-489
63	Muhamad Nurcholis <sup>1</sup> , Ema Nurzainul Hakimah <sup>2</sup>	Studi Fenomenologi : Efektivitas Co-Branding Dan Fanatisme Sebagai Strategi Pemasaran Mcdonald's Pada Bts Meals	490-494
64	Bayu Laksono <sup>1</sup> , Sri Aliami <sup>2</sup> , Edy Djoko Soeprajitno <sup>3</sup>	Sinergi Strategi Customer Bonding Untuk Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Di Pizza Hut Delivery Kota Kediri	495-503
65	Frika Amalia Erika Dani <sup>1</sup> , Rony Kurniawan <sup>2</sup>	Analisis Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pdam Kota Kediri	504-511

66	Noval Andrian	Motivasi Kerja Seorang CPNS Disabilitas Bagian Rehabilitasi Sosial Di Dinas Sosial Kabupaten Kediri	512-520
67	Verani Agus Tiawan Putri	Analisis <i>Quality Product, Quality Place, Brand Image</i> Terhadap Keputusan Pembelian Pada Peh Kopi Kediri	521-528
68	Lilia Nungki Ebita Wiyanti	Pengaruh Marketing Viral Dan Influencer Terhadap Keputusan Pembelian Produk Scarlett Whitening Dalam Aplikasi Tiktok Shop	529-538
69	Denik Nureta Liansari <sup>1</sup> , Samari <sup>2</sup> , Rino Sardanto <sup>3</sup>	Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko An Nur	539-547
70	Anggun Wasiatul Maghfiroh	Analisis Strategi Produk Tempe Terhadap Penyesuaian Harga Bahan Baku	548-552
71	Muhamad Ichwan Ade Sanrully <sup>1</sup> , Sigit Puji Winarko <sup>2</sup> , Badrus Zaman <sup>3</sup>	Analisis Biaya Bahan Baku, Biaya Tenaga Kerja Dan Biaya Overhead Pabrik Terhadap Harga Pokok Produksi Pada Pabrik Tahu Bejo Di Bukur	553-557
72	Mocca Alkahvy	Analisis Citra Merek, Kualitas Pelayanan Dan Testimonial Terhadap Keputusan Pembelian Sepatu Ventela Di Shopee	558-565
73	Ebnu Mahendra	Kinerja Keuangan Pada Pertumbuhan Laba Perbankan Di Bei 2019 - 2021	566-571
74	Dhea Evanda Mu'amarotul hidayah <sup>1</sup> , Erna Puspita <sup>2</sup> , Sugeng <sup>3</sup>	Evaluasi Pengelolaan Dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS) Studi Kasus Di SMA Bastren Darul Fatihin Badas	572-577
75	Hesti Mayangsari	Analisis Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Sebagai Upaya Menstimulus Keputusan Pembelian Konsumen Pada Produk Minyak Goreng Sovia Di Alfamart Gondang Nganjuk	578-583
76	Novi Puji Lestari <sup>1</sup> , Diah Nurdiwati <sup>2</sup> , Andy Kurniawan <sup>3</sup>	Sistem Informasi Akuntansi Penjualan, Pembelian Dan Persediaan Bahan Baku Sebagai Pengendalian Internal Percetakan Dutra Digital Printing Kabupaten Kediri	584-589
77	Ajeng Kurnia Rahayu	Pengaruh <i>Current Ratio, Debt Ratio, Dan Return On Equity</i> Terhadap Nilai Perusahaan Sektor Kesehatan	590-597
78	Ainin Khasanah	Analisis Rasio Aktivitas, Rasio Leverage, Dan Rasio Likuiditas Terhadap Tingkat Terjadinya Financial Distress	598-605
79	Resa Ega Praskananta	Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Audit Delay Pada Penyampaian Laporan Keuangan Tahun 2018-2020	606-613
80	Ahmad Syihabudin <sup>1</sup> , Subagyo <sup>2</sup> , Moch. Wahyu Widodo <sup>3</sup>	Pengaruh Brand Equity, Kualitas Produk Dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pembelian Tas Merek Eiger	614-621
81	Rani Ulan Ningrum	Pengaruh Modernisasi Sistem E-Samsat, Tingkat Pendapatan, Dan Sanksi Perpajakan Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kecamatan Banyakan Kediri	622-627
82	Andrik Wibowo <sup>1</sup> , Samari <sup>2</sup> , Sigit Ratnanto <sup>3</sup>	Pengaruh Harga, Promosi Dan Keberagaman Produk Terhadap Minat Beli Pada Toko Sami Makmur Di Desa Gondang Bojonegoro	628-634
83	Mela Dwi Astari Setiyaningati <sup>1</sup> , Mar'atus Solikah <sup>2</sup> , Linawati <sup>3</sup>	Audit Manajemen Sumber Daya Manusia, Motivasi Kerja, Dan Gaya Kepemimpinan Pada Kinerja Karyawan Di Rumah Sakit Aura Syifa Kediri	635-642
84	Sinta Dwi Yulianti <sup>1</sup> , Linawati <sup>2</sup> , Sugeng <sup>3</sup>	Altman Z"-Score Sebagai Alat Prediksi Kebangkrutan Pada Perusahaan Transportasi Di Era Pandemi Covid 19	643-647

85	Leny Agustina	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Keuangan Pada Perusahaan Logam Dan Sejenisnya	648-655
86	Meylany Ulfa Sari	Pengaruh Disiplin Dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Pada Dinas Pemerintah Kabupaten Nganjuk	656-662
87	Valen Rengga Bramanta	Pengaruh Motivasi, Komunikasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV Polowijo Kediri	663-669
88	Yastika Oktaviana <sup>1</sup> , Zulistiani <sup>2</sup> , Rony Kurniawan <sup>3</sup>	Analisis Harga, Kualitas Produk, Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Membeli Mamypoko Pants Di Kabupaten Tulungagung	670-677
89	Briggita Agnesia <sup>1</sup> , Sigit Puji Winarko <sup>2</sup> , Badrus Zaman <sup>3</sup>	Evaluasi Sistem Akuntansi Pembelian Bahan Baku Pada PT Jenggolo Maju Mapan Di Kediri	678-682
90	Rada Rindi Antika <sup>1</sup> , M. Zuhdi Sasongko <sup>2</sup>	Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Dhaha Kota Kediri	683-692
91	Azfa Dzalifah Ashari <sup>1</sup> , Dian Kusumaningtyas <sup>2</sup>	Analisis Pengaruh Marketing Mix 4P Terhadap Keputusan Pembelian Pada Usaha Budidaya Ikan Lele	693-698
92	Ike Rika Diana	Implementasi Penyajian Laporan Keuangan Pada Sekolah Swasta Di Kabupaten Kediri Berdasarkan ISAK No. 35	699-706
93	Ayu Nur Fetriyani <sup>1</sup> , Hestin Sri Widiawati <sup>2</sup> , Andy Kurniawan <sup>3</sup>	Pengaruh Laba Kotor, Laba Operasi, Dan Laba Bersih Terhadap Arus Kas	707-714
94	Sofa Marwa Irwanto	Analisis Penerapan Metode <i>Activity Based Costing</i> Dalam Penentuan Besarnya Tarif Pada Layanan Jasa Pernikahan Di Masa Pandemi. (Studi Pada Novie Wedding)	715-721
95	Nurul Fitriah	Analisis Kinerja Keuangan Pada Badan Kerjasama Antar Desa (BKAD) Kecamatan Bareng Kabupaten Jombang Tahun 2018-2021	722-726
96	Tri Puspito Rahayu <sup>1</sup> , Subagyo <sup>2</sup> , Moch. Wahyu Widodo <sup>3</sup>	Pengaruh Aksesibilitas Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Dengan Jaminan Rasa Aman Sebagai Variabel Intervening	727-735
97	Anisa Puspita <sup>1</sup> , Ichhsannudin <sup>2</sup> , Sigit Ratnanto <sup>3</sup>	Pengaruh <i>Brand Image</i> , <i>Online Customer Review</i> Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Marketplace Shopee (Studi Pada Pengguna Shopee Indonesia)	736-744
98	Koirul Huda <sup>1</sup> , Faisol <sup>2</sup> , Sigit Puji Winarko <sup>3</sup>	Kurs Rupiah Sebagai Moderasi Dari Pengaruh Current Ratio (CR), Return On Equity (ROE), Debt Equity Ratio (DER) Terhadap Harga Saham	745-752
99	Aprilya Wulandari <sup>1</sup> , Sigit Puji Winarko <sup>2</sup> , Andy Kurniawan <sup>3</sup>	Model Implementasi Pajak Untuk Meminimalkan Penghematan Pajak Badan Pada Klinik Rawat Inap Kab. Kediri	753-760
100	Nantaskia Herni Deswanda <sup>1</sup> , Ichhsannudin <sup>2</sup>	Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kenyamanan Tempat Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Lotus Garden Kediri	761-770
101	M. Qoirul Jazik Amrurroh <sup>1</sup> , Amin Tohari <sup>2</sup> , Badrus Zaman <sup>3</sup>	Pengaruh <i>Net Profit Margin</i> (NPM), <i>Return On Investment</i> (ROI), <i>Earning Per Share</i> (EPS), dan <i>Dividend Per Share</i> (DPS) Terhadap Harga Saham pada Perusahaan Pertambangan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia (BEI) Periode 2018-2020	771-777

102	Aprilia Nur Astutik <sup>1</sup> , Diah Nurdiwaty <sup>2</sup> , Faisal <sup>3</sup>	Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Pembiayaan Dengan Model Impulse Response Fuction (Studi PT. Pegadaian (Persero) UPC Kertosono)	778-785
103	Sendy Setyawan <sup>1</sup> , Zainal Arifin <sup>2</sup> , Bayu Surindra <sup>3</sup>	Pengaruh Motivasi Belajar Dan Disiplin Belajar Terhadap Hasil Belajar Sma Negeri 7 Kota Kediri	786 -790
104	Gessa Helmiawan <sup>1</sup> , Mar'atus Solikah <sup>2</sup> , Badrus Zaman <sup>3</sup>	Balanced Scorecard Pada Kinerja Perusahaan (Studi Kasus Pada Perusahaan PT Murinda Iron Steel Proyek Gudang Garam Kediri)	791-797
105	Farida Dwi Anggraini <sup>1</sup> , Zainal Arifin <sup>2</sup> , Bayu Surindra <sup>3</sup>	Pengaruh Pendidikan, Beban Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV. Indorizva Sawahan	798-802
106	Binti Nur Fauziah <sup>1</sup> , Puji Astuti <sup>2</sup> , Andy Kurniawan <sup>3</sup>	Analisis Akuntabilitas, Peran Perangkat Desa, Transparansi Terhadap Pengelolaan Dana Desa	803-808
107	Anasya Bimbi Pranesti <sup>1</sup> , Hestin Sri Widiawati <sup>2</sup> , Mar'atus Solikah <sup>3</sup>	Karakteristik Perusahaan Terhadap Kelengkapan Pengungkapan Dalam Laporan Tahunan Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di BEI	809-814
108	Haris Herdiansyah <sup>1</sup> , Riyanto Adji <sup>2</sup>	Peningkatan Keterampilan Berkomunikasi Bahasa Mandarin Melalui Permainan Interaktif Untuk Mempersiapkan Tenaga Kerja Siap Pakai (Studi Eksperimen Pada Siswa SMAIT Al-Ichwan Cikarang Utara)	815-829
109	Anggini <sup>1</sup> , Subagyo <sup>2</sup> , Moch. Wahyu Widodo <sup>3</sup>	Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Pada Online Shop Shopee (Studi Kasus Pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri)	830-836
110	Yesi Darna Putri	Pengaruh Kualitas Produk, Promosi Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Krecek Krupuk Uyel UD. Sinar Harapan Di Kecamatan Gurah Kabupaten Kediri	837-842
111	Muhammad Hendriawan <sup>1</sup> , Hestin Sri Widiawati <sup>2</sup> , Amin Tohari <sup>3</sup>	Analisis Biaya Produksi Berdasarkan <i>Job Order</i> Dan <i>Process Cost Method</i> Dalam Penentuan Harga Jual	843-848
112	Yohana Oktavia	Praktik Penerapan SAP Akuntabilitas Dan Transpransi Dalam Pengelolaan Dana Desa	849-854
113	Yoga Aldi Mardika <sup>1</sup> , Dodi Kusuma Hadi Sujoko <sup>2</sup> , Basthoumi Muslih <sup>3</sup>	Analisis Lingkungan, Kepuasan Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai PT Telkom Indonesia Cabang Kediri	855-861
114	Anggie Yuna Suwandari	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keandalan Pelaporan Keuangan	862-868
115	Fitri Hidayati <sup>1</sup> , Mar'atus Solikah <sup>2</sup> , Sugeng <sup>3</sup>	Kondisi Keuangan, Pertumbuhan Perusahaan, Dan Profitabilitas Terhadap Penerimaan Opini Going Concern Pada Perusahaan Rokok Yang Terdaftar Di BEI Periode 2019-2021	869-875
116	Nike Ana Rosalinda <sup>1</sup> , Subagyo <sup>2</sup> , Sigit Wisnu Setya Bhirawa <sup>3</sup>	Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja Dan <i>Organization Citizenship Behavior</i> (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Pdam Kabupaten Kediri	876-883
117	Witji Sri Rahayu <sup>1</sup> , Diah Nurdiwaty <sup>2</sup> , Faisal <sup>3</sup>	Analisis Pengaruh Pendapatan, Simpanan dan Pinjaman Terhadap Sisa Hasil Usaha (Studi Kasus KSP Kharisma Kabupaten Nganjuk periode tahun 2019-2021)	884-894

118	Eric Oktavianto <sup>1</sup> , Mar'atus Solikah <sup>2</sup> , Badrus Zaman <sup>3</sup>	Analisis Dampak Sistem Informasi Akuntansi Manajemen dan Kontrol Manajemen Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Kasus UD. Usaha Mandiri)	895-901
119	Tuti Ningrum <sup>1</sup> , Izhatullaili <sup>2</sup>	Internalisasi Budaya Organisasi di Politeknik Ketenagakerjaan	902-905
120	Nurul Lailiawati	Pengaruh Content Marketing, Frekuensi Penayangan Iklan, Dan Kualitas Pelayanan Dalam Sosial Media (Instagram) Terhadap Impulse Buying (Studi Kasus Pada Toko Fashion Qomeshop Kota Kediri)	906-915
121	Erika Novianti <sup>1</sup> , Suhardi <sup>2</sup>	Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan, Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Di Fotocopy Dan Print Fira Kediri	916-924
122	Fahrulrozi Adi Permadi <sup>1</sup> , Ema Nurzainul H <sup>2</sup> , Sigit Ratnanto <sup>3</sup>	Menciptakan Branding dan Membangun Saluran Dstribusi Berdasarkan Persepsi Pengusaha (Studi Kasus pada Distributor PT Sinergi Sejuta Usmik)	925-928
123	Yohan Rega <sup>1</sup> , Tjetjep Yusuf Afandi. <sup>2</sup> , Efa Wahyu Prastyaningtyas <sup>3</sup>	Pengaruh Lingkungan Belajar dan Dukungan Orang Tua Terhadap Prestasi Belajar Pada Siswa Kelas X SMK PGRI 3 Kediri	929-936
124	Sani Widuri <sup>1</sup> , Amin Tohari <sup>2</sup> , Badrus Zaman <sup>3</sup>	Pengaruh Akuntabilitas Transparansi Dan Partisipasi Terhadap Alokasi Dana Desa	937-942
125	Firdias Aulia <sup>1</sup> , Dian Kusumaningtyas <sup>2</sup> , Rino Sardanto <sup>3</sup>	Perancangan <i>User Experience</i> Aplikasi Petlyfe Menggunakan Metode <i>Design Thinking</i>	943-951
126	Diani Puji Laksonowati	Peran Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Warung Bajak Laut Kediri	952-956
127	Mustafidah Mahardhika <sup>1</sup> , Dyan Arintowati <sup>2</sup>	Kepuasan Anggota Koperasi Berdasarkan Pengaruh dari Citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan	957-965
128	Alqori Zulaykhah <sup>1</sup> , Hestin Sri Widiawati <sup>2</sup> , Andy Kurniawan <sup>3</sup>	Implementasi Prinsip Good Governance Terhadap Pelayanan Publik Pada Masa Covid-19 Di Kantor Desa	966-972
129	Moh. Alfarizi B.S <sup>1</sup> , Zainal Arifin <sup>2</sup> , Bayu Surindra <sup>3</sup>	Pengaruh Fasilitas Belajar Dan Media Pembelajaran Berbasis ICT Terhadap Keaktifan Siswa di Masa Pandemi Covid-19 19 Pada Mata Pelajaran Ekonomi SMA Negeri 7 Kota Kediri	973-977
130	Miftahul Mun'im	Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Konveksi Sith Apparel	978-988
131	Andik Purnomo Adji <sup>1</sup> , Hestin Sri Widiawati <sup>2</sup> , Andy Kurniawan <sup>3</sup>	Pengaruh Koneksi Politik, Komisariss Independen, Komite Audit Dan Ukuran Perusahaan Terhadap Audit Fee	989-994
132	Dina Safitri <sup>1</sup> , Zulistiani <sup>2</sup> , Poniran Yudho Leksono <sup>3</sup>	Analisis Keputusan Pembelian Pada Saat Pandemi Covid-19 Di Toko Bibit Tanaman Dan Buah Juwet Lestari	995-1000
133	Anita Kristina <sup>1*</sup> , Muhamad Abdul Jumali <sup>2</sup>	Keputusan Tetap Bertahan Setelah Pandemi Covid 19: Aksesibilitas Keselamatan & Kesehatan Kerja Pada Industri Kecil Pengolahan Kayu	1001-1007

134	Dyah Siti Ayu Larasati <sup>1</sup> , Elvika Nungki Chintia Putri <sup>2</sup> , Bela Kusuma <sup>3</sup> , Silvia Anitasari <sup>4</sup> , Restin Meilina <sup>5</sup>	Analisis Preferensi Konsumen Dalam Membeli Minyak Goreng	1008-1015
135	Danang Mahendra <sup>1</sup> , Dhiyan Septa Wihara <sup>2</sup> , Edy Djoko Soeprajitno <sup>3</sup>	Determinan Kualitas Pelayanan, Harga Serta Lokasi Pada Kepuasan Konsumen Bengkel Garage Manual Tech Nganjuk	1016 - 1022
136	Isabella Anjani <sup>1</sup> , Mar'atus Solikah <sup>2</sup> , Andy Kurniawan <sup>3</sup>	Penerapan Sistem Pengendalian Internal Persediaan Barang Dagang Pada Toko Besi Lestari Subur	1023 - 1028
137	Marta Aje Satria <sup>1</sup> , Ismayantika Dyah P <sup>2</sup> , Dyah Ayu Paramitha <sup>3</sup>	Pengaruh Faktor Fundamental Terhadap Harga Saham Pada Perusahaan Sektor Consumer Goods Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2018 – 2021	1029-1038
138	Lia Apriliana Putri <sup>1</sup> , Elis Irmayanti <sup>2</sup> , Tjetjep Yusuf Afandi <sup>3</sup>	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Besarnya Pengambilan Kredit Pada Pt Pegadaian Cabang Nganjuk	1039-1046
139	Wita Nur Rohmadhonawati <sup>1</sup> , Elis Irmayanti <sup>2</sup> , Tjetjep Yusuf Afandi <sup>3</sup>	Pengaruh Belanja <i>Online</i> Dan <i>Offline</i> Terhadap Perilaku Konsumen (Studi Empirik Pada Mahasiswa Prodi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis)	1047-1052
140	Binti Alfiyah <sup>1</sup> , Elis Irmayanti <sup>2</sup> , Efa Wahyu Prastyaningtyas <sup>3</sup>	Optimalisasi Pengelolaan Objek Wisata Candi Surowono Di Desa Cangu Kecamatan Badas Kabupaten Kediri Di Masa Pandemi Covid-19	1053-1056
141	Anggun Utomo Putri <sup>1</sup> , Erna Puspita <sup>2</sup> , Sugeng <sup>3</sup>	Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Dan Penerimaan Kas Untuk Meningkatkan Pengendalian Internal Di UD Project Pot Kediri	1057-1061
142	Vega Aldini <sup>1</sup> , Mar'atus Solikah <sup>2</sup> , Sugeng <sup>3</sup>	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Tax Avoidance</i>	1062-1067
143	Zidan Febrianto Wibowo <sup>1</sup> , Rino Sardanto <sup>2</sup>	Analisis Persepsi Promosi Dan Kualitas Pelayanan Jasa Make Up Artist Terhadap Keputusan Pembelian	1068-1074
144	Afriliana Wijianti <sup>1</sup> , Samari <sup>2</sup> , Sigit Ratnanto <sup>3</sup>	Analisis Sosial Media, Kualitas Produk Dan Tingkat Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Akaos Nganjuk	1075-1079
145	Dhiki Hendra Saputra <sup>1</sup> , Sigit Wisnu Setya Bhirawa <sup>2</sup> , Restin Meilina <sup>3</sup>	Pengaruh Insentif, Kepemimpinan Serta Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada UD. Sari Daun Nganjuk	1080-1085
146	Anggita Sri Riyanti <sup>1</sup> , Zulistiani <sup>2</sup> , Hery Purnomo <sup>3</sup>	Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kopi Janji Jiwa Di Nganjuk	1085-1091
147	Della Arum Mawarni <sup>1</sup> , Elis Irmayanti <sup>2</sup> , Efa Wahyu Prastyaningtyas <sup>3</sup>	Pengaruh Kondisi Ekonomi Orangtua Dan Perilaku Konsumtif Terhadap Motivasi Belajar Kelas XI IPS	1092-1097



148	Bekti Nita Ayu Riswanda <sup>1</sup> , Gesty Ernestivita <sup>2</sup> , Suhardi <sup>3</sup>	Strategi Pemasaran Pada UMKM Family Cookies Trenggalek Dalam Meningkatkan Penjualan	1098-1102
149	Putri Ifadatin <sup>1</sup> , Poniran Yudho Leksono <sup>2</sup>	Analisis Faktor Determinasi Kinerja Karyawan Pada Pabrik Air Minum Dalam Kemasan Hexahaq Tenggelek	1103-1107
150	Don Gusti Rao	Analisis Manajemen Dengan Pendekatan <i>Sustainable Development Goals</i> (SDGS) Desa Di Badan Usaha Milik Desa (BUMDes)	1108-1116
151	Mellynia Ogha Infanteri	Identifikasi Lokasi, Harga, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian(Studi Kasus Pada Konsumen Ayam Geprek 69 Cabang Sukorame)	1117-1120
152	Rafiqul Ghozali	Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Pelanggan Bintang Barbershop Di Tulungagung 2021	1121-1127
153	Reni Fitri Dwi Wijayanti	Pengaruh Lokasi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Brader Kediri	1128-1134
154	Prasetya Tri Mahendra <sup>1</sup> , Muhammad Bawono <sup>2</sup>	Analisis Pembelian Produk Ramah Lingkungan ( <i>Green Purchase</i> ) Melalui Kesadaran Tentang Lingkungan, Kesehatan dan Sikap Pada Mahasiswa STIE Nganjuk	1135-1143
155	Istan Wighara Moelyono <sup>1</sup> , Suwandi <sup>2</sup>	Analisis Minat Repurchase Produk Unicorn Tokopedia Ditinjau Dari Informasi Produk, Estetika Dan Sistem Layanan Pada Konsumen Di Kota Nganjuk	1144-1153
156	Indra Dekrijanti <sup>1</sup> , Mohammad Ali Lutfi <sup>2</sup>	<i>Financial Reporting</i> : Study Pada Umkm Di Kabupaten Nganjuk	1154-1161
157	Dwi Wijayanti	Pengaruh Produk, Store Atmosphere, Dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Warung Brader Di Kota Kediri	1162-1167
158	Rini Eka Setiawati <sup>1</sup> , Poniran Yudho Leksono <sup>2</sup>	Determinasi Kinerja Pegawai Dispendukcapil Kota Kediri Ditinjau Dari Beban Kerja, Pengawasan Kerja, Dan Lingkungan Kerja	1168-1174
159	Muhammad Ramadhan Masaur	Analisis Pengaruh Inovasi Produk, Brand Dan Digital Marketing Terhadap Keputusan Pembelian Di Kaos Gapplek Kediri	1175-1183
160	Uswatul Khasanah	Analisis <i>Store Atmosphere</i> , Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Toko Fashion Sasbag Kota Pare (Studi Kasus Di Toko Fashion Sasbag Kota Pare)	1184-1193
161		<i>Banyuwangi Rebound: Rebranding</i> Nilai Batik Banyuwangi Sebagai Upaya Edukasi Kearifan Lokal Dan Strategi Meningkatkan Penjualan Batik Pasca Pandemi Covid-19	1194-1198
162	Guruh Sukma Hanggara <sup>1</sup> , Rony Heri Irawan <sup>2</sup> , Elsanda Merita Indrawati <sup>3</sup> , Adi Bagus Prasetyo <sup>4</sup> , Ahmad Badaruzzaman <sup>5</sup>	Peningkatan Resiliensi Peternak Pasca Pandemi Covid-19 Menuju Kemandirian Peternakan	1199-1205



## ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS PADA KEDAI ROMO KOPI KEDIRI)

Safitri Alfinasari<sup>1</sup>, Hery Purnomo<sup>2</sup>  
Universitas Nusantara PGRI Kediri, Jl. Ahmad Dahlan No.76 Kediri 64112  
safitrialfinasari@gmail.com

### Informasi Artikel

Tanggal Masuk : 10 Juli 2022

Tanggal Revisi : 10 Agustus 2022

Tanggal Diterima : 11 September 2022

### **Abstract**

*This study aims to analyze and examine the relationship (correlation) between product quality variables, service quality variables and customer satisfaction variables at Kedai Romo Kopi Kediri as the object of research. Kedai Romo Kopi is a coffee shop with its address at Jalan Harinjing 128, Kepung Barat, Kediri. The research method used in this research is descriptive quantitative with a sample of 35 people of various ages and genders. The research hypotheses were tested using multiple linear regression using the SPSS application. The results of data analysis show the conclusion that the product quality variable as X1 and service quality as X2 has a significant effect on the variable (Y) of consumer satisfaction partially (separately) or jointly (simultaneously).*

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

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menguji hubungan (korelasi) antara variabel kualitas produk, variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan konsumen di Kedai Romo Kopi Kediri sebagai objek penelitian. Kedai Romo Kopi merupakan salah satu kedai kopi yang beralamat di Jalan Harinjing 128, Kepung Barat, Kediri. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan sampel sebanyak 35 orang dari berbagai usia dan jenis kelamin. Hipotesis penelitian diuji menggunakan regresi linier berganda menggunakan aplikasi SPSS. Hasil analisis data menunjukkan kesimpulan bahwa variabel kualitas produk sebagai X1 dan kualitas pelayanan sebagai X2 memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel (Y) kepuasan konsumen secara parsial (terpisah) maupun secara bersama-sama (simultan).

**Kata Kunci:** Kualitas, Pelayan, Kepuasan, Produk, Konsumen

### **PENDAHULUAN**

Kedai kopi adalah bisnis dengan potensi besar karena didukung dengan budaya masyarakat yang lekat dengan kopi (minuman kopi). Kedai kopi ada atau terbentuk sebagai fasilitas bagi produsen dalam memasarkan produknya serta fasilitas bagi konsumen untuk mendapatkan dan/atau mengonsumsi minuman olahan kopi [8]. Sebagai pengguna barang dan jasa, konsumen memiliki kecenderungan tersendiri dalam menentukan barang atau jasa mana yang akan dibeli dibandingkan dengan yang lain [1]. Beberapa pertimbangan yang menjadi faktor bagi konsumen sebelum memutuskan mengonsumsi maupun membeli suatu produk meliputi; faktor produk yang berkaitan dengan desain atau tampilan produk, faktor kualitas barang atau jasa yang ditawarkan, faktor merek (*branding*), faktor promosi, harga barang, pelayanan dan lain sebagainya [2]. Berdasarkan faktor-faktor tersebut dapat dilihat dan disimpulkan bahwa faktor kualitas produk dan pelayanan yang ditawarkan oleh suatu usaha menjadi sangat penting dan perlu dipertimbangkan untuk mendapatkan kepercayaan dan kepuasan konsumen. Hal tersebut juga berlaku untuk usaha kedai kopi di Kedai Romo Kopi Kediri.

Penelitian ini dirancang untuk mengevaluasi dan menganalisis bagaimana variabel independen (X) yang terdiri dari kualitas produk dan layanan Kedai Romo Kopi berusaha untuk menghasilkan kepuasan calon pelanggan (Y) yang dilakukan untuk tujuan tersebut. Selain karena pemilihan konsep yang unik dan cukup berbeda dengan kedai-kedai maupun usaha lain yang sejenis, alasan peneliti memilih Kedai Romo Kopi sebagai objek penelitian dikarenakan pada Kedai Romo Kopi menyediakan berbagai jenis olahan minuman dari biji kopi dengan variasi yang beragam dan unik. Tiap jenis menu disajikan dengan variasi bahan (biji kopi) yang berbeda dari berbagai daerah di Indonesia, selain itu variasi produk juga didasarkan pada tingkat kepekatan kopi, hingga metode seduh yang digunakan.

Kepuasan konsumen adalah apa yang dirasakan oleh seseorang sebagai pengguna barang dan/atau jasa setelah melakukan proses konsumsi. Semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen yang dirasakan pada suatu produk, maka konsumen tersebut akan semakin sering dalam melakukan konsumsi pada produk maupun produsen yang sama [3]. Kepuasan konsumen juga didefinisikan sebagai perbedaan yang dirasakan individu sebagai konsumen akan harapan atau ekspektasi dan kinerja [4]. Sedangkan kualitas produk adalah gambaran langsung dari produk itu sendiri yang meliputi kinerja, keandalan (keunggulan), kemudahan penggunaan nilai keindahan atau estetika dan lain-lain [5]. Kualitas pelayanan sama halnya dengan kualitas produk, yaitu sebagaimana konsumen merasa puas dan terpenuhi ekspektasinya mengenai pelayanan yang diberikan oleh produsen. Baiknya kualitas pelayanan oleh produsen diikuti dengan kualitas produk yang juga baik, akan meningkatkan kepuasan [6]. Oleh karena itu, variabel kualitas produk dan jasa dapat dianggap memiliki hubungan dengan terciptanya kepuasan konsumen. [3]

Merujuk pada uraian sebelumnya, penting kiranya penelitian untuk menganalisis dan menguji korelasi antara variabel kualitas produk, variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan konsumen di Kedai Romo Kopi Kediri sebagai objek penelitian, baik secara individu tau secara Bersama-sama.

## METODE

Penelitian saat ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan jenis data primer yang bersumber dari wawancara dan observasi secara langsung. Sampel penelitian dipilih secara acak dari konsumen Romo Kopi Kedai, sebanyak 35 orang dengan berbagai kelompok umur, jenis kelamin, jenis dan/atau status pekerjaan. Variabel yang digunakan meliputi (X1) kualitas produk (minuman), (X2) kualitas pelayanan (dari Kedai Romo Kopi), dan variabel (Y) kepuasan pelanggan (konsumen Kedai Romo Kopi).

Penelitian dilakukan di Kedai Romo Kopi pada Desember 2021 hingga Januari 2022 dengan. Data penelitian yang diperoleh selama pengamatan lapangan kemudian dianalisis menggunakan aplikasi SPSS dengan beberapa tahap pengujian mulai dari uji validitas dan reliabilitas butir pertanyaan dalam kisi-kisi kuesioner. Uji hipotesis klasik untuk menguji keabsahan data penelitian dan uji regresi linier untuk mengetahui hubungan antara variabel X dan Y dalam penelitian juga dilakukan setelah uji keabsahan instrumen penelitian [7].

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Instrumen yang akan digunakan dalam proses pengumpulan data penelitian perlu dilakukan pengujian untuk mengetahui apakah instrumen tersebut layak digunakan dalam pengumpulan data. Uji kelayakan instrumen penelitian dilakukan dengan dua jenis pengujian sebagai berikut:

Tabel 1. Uji Validitas Angket (Instrumen Penelitian)

Instrumen	Butir Soal	Hasil
Kualitas produk (X1)	Soal 1-7	Valid
Kualitas pelayanan (X2)	Soal 8-13	Valid
Kepuasan konsumen (Y)	Soal 14-19	Valid

Sumber: data primer diolah peneliti (2022)

Dari hasil uji validitas instrumen penelitian untuk tiap variabel (X1, X2 dan Y) pada butir soal nomor 1-19 disimpulkan telah valid sehingga dapat diterapkan dalam penelitian. Selanjutnya uji reliabilitas ditunjukkan dalam tabel di bawah sebagai berikut:

**Tabel 2. Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian**

Variabel	Cronbach's Alpha	Interpretasi
Kualitas produk (X1)	0.696	Tinggi
Kualitas pelayanan (X2)	0.698	Tinggi
Kepuasan konsumen (Y)	0.739	Tinggi

Sumber: data primer diolah peneliti (2022)

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat bahwa instrumen penelitian untuk tiap variabel (X1, X2 dan Y) pada butir soal 1-19 dinyatakan reliabel dengan nilai *Cronbach's Alpha* diatas 60% (senilai 70%). Instrumen yang dinyatakan reliabel berarti instrumen tersebut dapat digunakan secara berulang pada penelitian selanjutnya (penelitian lain yang sejenis). Setelah instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel, maka akan dilakukan pengujian asumsi klasik meliputi uji normalitas, heteroskedastisitas, multikolinieritas serta uji autokorelasi.

Instrumen penelitian yang dinyatakan telah lolos uji validitas dan reliabilitas, diuji menggunakan asumsi klasik yang bertujuan untuk mengetahui kondisi data yang digunakan guna mendapatkan model analisis yang paling tepat. Uji asumsi klasik meliputi normalitas, heteroskedastisitas, multikolinieritas dan autokorelasi. Dari keseluruhan uji tersebut data dinyatakan terdistribusi normal dengan nilai uji *Kolmogorov-Smirnov test sig.* senilai  $0,20 > 0,05$ . Uji heteroskedastisitas dinyatakan lolos dengan nilai sig. X1 dan X2 senilai 0,887 dan 0,980  $> 0,05$ . Sedangkan hasil lolos uji multikolinieritas ditunjukkan dengan nilai *Statistic VIF* dari variabel X1 dan X2 adalah 1,114 yang kurang dari 10. Dan hasil lolos uji autokorelasi ditunjukkan pada nilai Durbin Watson (dw) 1,705; dL 1,33 dan dU 1,58 yang menyatakan tidak terjadi autokorelasi positif maupun negatif pada model penelitian.

Responden yang digunakan dalam penelitian saat ini terdiri dari berbagai kalangan dan variasi yang berbeda-beda dilihat dari usia, jenis kelamin dan karakteristik lain sebagai berikut:

**Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Kategori	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	19 Orang	54,3%
Perempuan	16 Orang	45,7%
Total	35 Orang	100%

Sumber: data primer diolah peneliti (2022)

Berdasarkan penggolongan jenis kelamin, responden sekaligus pengunjung di Kedai Romo Kopi terdiri pengunjung laki-laki sejumlah 19 orang (54,3%) dan pengunjung perempuan sejumlah 16 orang (45,7%).

**Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Kategori	Frekuensi	Persentase
15-20	6 Orang	17,1%
21-25	13 Orang	37,1%
26-30	7 Orang	20,0%
31-35	5 Orang	14,3%
36-40	4 Orang	11,4%
Total	35 Orang	100%

Sumber: data primer diolah peneliti (2022)

**Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

Kategori	Frekuensi	Persentase
Pelajar	13 Orang	37,1%
Mahasiswa	12 Orang	34,3%
Bekerja	10 Orang	28,6%
Total	35 Orang	100%

Sumber: data primer diolah peneliti (2022)

Pengunjung Kedai Romo Kopi dilihat dari kriteria jenis pekerjaan lebih didominasi oleh pengunjung dengan rentang usia 15-30 tahunan atau kebanyakan adalah anak muda dari golongan pelajar dan mahasiswa. Hal ini sejalan dengan target pasar Kedai Romo Kopi yang memang fokus pada pelanggan muda.

**Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan**

Kategori	Frekuensi	Persentase
1 Kali	8 Orang	22,9%
>1 Kali	16 Orang	45,7%
>3 Kali	11 Orang	31,4%
Total	35 Orang	100%

Sumber: data primer diolah peneliti (2022)

Kebanyakan dari responden merupakan pelanggan yang telah berkunjung lebih dari satu kali ke Kedai Romo Kopi dengan jumlah 16 orang sampel (45,7%), pengunjung dengan frekuensi berkunjung lebih dari tiga kali adalah sejumlah 11 orang (31,4%). Sedangkan 8 orang responden merupakan pengunjung pertama dengan persentase 22,9%.

**Tabel 11. Hasil Uji *t-Test* Model Regresi**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,384	2,813		0,492	0,626
1 X1	0,567	0,118	0,589	4,788	0,000
X2	0,299	0,117	0,315	2,563	0,015

Sumber: data primer diolah peneliti (2022)

Berdasarkan hasil regresi dari tabel di atas diketahui signifikan (sig.) dari (X1) kualitas produk senilai 0,000 dan (X2) kualitas layanan senilai 0,015 kurang dari signifikan 0,05. Oleh karena itu variabel X1 dan X2 secara parsial (terpisah) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) dan hipotesis H1 dan H2 dinyatakan diterima.

**Tabel 12. Hasil Uji *F-Test* Model Regresi**

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	99,450	2	49,725	20,818	0,000 <sup>b</sup>
1 Residual	76,436	32	2,389		
Total	175,886	34			

Sumber: data primer diolah peneliti (2022)

Hasil uji-F pada tabel di atas menunjukkan nilai (Sig.) 0,000, lebih kecil dari nilai 0,05. Oleh karena itu, variabel kualitas produk (X1) dan kualitas layanan (X2) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) secara simultan (bersama-sama).

### **Pembahasan**

#### **Pengaruh Variabel Kualitas Produk (X1) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)**

Menurut Hasil uji analitik (uji-t), kami menemukan bahwa variabel (X1) memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan kata lain, semakin tinggi kualitas produk tinggi pula kepuasan pelanggannya. Hasil ini sesuai dengan penelitian Ariyanto tahun 2019 yang menyatakan bahwa kualitas produk sebagai variabel bebas (X) berkorelasi signifikan dengan kepuasan konsumen sebagai variabel terikat. Hal ini ditunjukkan dengan nilai uji signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Sebuah studi oleh Khasan et al. Sebuah studi tahun 2021 menunjukkan hasil yang sama: kualitas produk mempengaruhi kepuasan konsumen. Semakin tinggi kualitas produk Gulai Tiukan Blok M maka semakin tinggi pula kepuasan dan tingkat pembelian konsumen. Berdasarkan teori Kotler dan Armstrong, kualitas suatu produk erat kaitannya dengan kemampuannya dalam menjalankan fungsinya. Ini termasuk keandalan, akurasi, perbaikan, kemudahan penggunaan, dan atribut lainnya [8]. Semakin baik kualitas produk, semakin baik fungsionalitas produk dan semakin tinggi kepuasan pelanggan sebagai konsumen yang menggunakan (mengonsumsi) produk tersebut. Begitu pula sebaliknya, ketika kualitas produk menurun, maka kepuasan pelanggan juga menurun.

#### **Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)**

Menurut Hasil uji ini didapatkan bahwa variabel (X2) dengan nilai uji-t sebesar  $0,015 < 0,05$ . Artinya, seiring dengan meningkatnya kualitas pelayanan Kedai Romo Kopi Kepung Kediri, maka kepuasan pelanggan juga meningkat. Studi tahun 2019 oleh Lesmana dan Ratnasari menemukan bahwa kualitas layanan memiliki dampak signifikan tidak hanya pada kualitas produk, tetapi juga pada kepuasan pelanggan. Kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 44,8%. Kualitas pelayanan Kedai Romo Kopi Kepung Kediri berkaitan dengan terbentuknya kepuasan pelanggan sebagai pengguna dan/atau konsumsi jasa dan produk (sebagai konsumen). Mempertimbangkan ketersediaan fasilitas dan infrastruktur serta masalah kenyamanan pelanggan, secara langsung atau tidak langsung, standar layanan mengarah pada pemberian layanan yang unggul, peningkatan kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan. Kualitas layanan mencerminkan bagaimana konsumen menilai layanan yang mereka terima dan membandingkannya dengan apa yang mereka harapkan. Dengan kata lain, harapan dan kepuasan konsumen dibentuk dan semakin tinggi (meningkat) seiring dengan kualitas layanan yang Anda berikan. Meski Kedai Romo Kopi memberikan pelayanan prima dan memenuhi standar yang ditetapkan perusahaan, namun ada konsumen yang masih kurang puas (merasa ada yang kurang). Hal ini terutama terkait dengan minimnya jaringan internet gratis (free WiFi) di toko. Karena regulasi yang ditetapkan toko bertujuan untuk menekankan suasana hangat pengunjung melalui interaksi langsung (percakapan) daripada berfokus pada ponsel (gadget).

#### **Pengaruh Variabel (X1 & X2) Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Secara Bersama-sama**

Hasil uji-F dapat diketahui bahwa nilai uji-F adalah 0,000 atau  $< 0,000, 0,005$ . Dengan demikian, variabel X1 dan variabel X2 sebagai variabel Y, secara simultan sebagai variabel Y terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya ketika kualitas produk makanan dan minuman dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kedai Romo Kopi Kepung Kediri meningkat atau meningkat pada saat yang bersamaan kepuasan pelanggan juga akan meningkat. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Widodo pada tahun 2021 yang menemukan bahwa variabel (X1) kualitas produk dan (X2) kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen (Y). telah ditemukan memiliki dampak. Hal yang sama juga terjadi pada Wisudaningsi dkk. Sebuah survei yang dilakukan pada tahun 2019 menargetkan restoran Cwie Mie Malang. Berdasarkan hasil uji-F diketahui bahwa kualitas Cwie Mie dan pelayanan staf secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pelanggan restoran. Menurut Barkley dan Saylor, kepuasan pelanggan adalah tujuan atau fokus utama dari proses manajemen proyek pelanggan (customer-centered project management) dan tujuan utamanya adalah untuk mempromosikan kepuasan konsumen terhadap produk. Kepuasan pelanggan bahkan telah dimaknai sebagai sinonim dengan kualitas itu sendiri. Artinya kepuasan pelanggan dapat mewakili kualitas keseluruhan dari suatu perusahaan atau merek

atau perusahaan tertentu, baik dari segi kualitas produk, pelayanan maupun faktor-faktor lain yang mendorong kepuasan pelanggan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan, baik sebagian (*secara sendiri-sendiri*) maupun bersama-sama (*dalam waktu yang bersamaan*), berhubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pelanggan, saya dapat melakukannya. Oleh karena itu, hipotesis penelitian dapat dikatakan diterima. Semakin tinggi kualitas produk dan layanan Romo Kopi, semakin tinggi pula kepuasan pelanggan.

Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi sebagai bahan pertimbangan dan *review* untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan toko. bisnis. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya tentang kepuasan konsumen.

## DAFTAR RUJUKAN

- [1] Subagyo, Purnomo H. Manajemen UMKM. 1st ed. Bandung: Media Sains Indonesia, Bandung; 2022.
- [2] Ichsanudin, Purnomo H. Monograf: Analisis Gaya Hedonis, Status Sosial, Variasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Citra Merek. 1st ed. Bandung: Media Sains Indonesia, Bandung; 2021.
- [3] Ratnanto S, Purnomo H. Perceived Dan Expectation Value Dengan Metode SERVQUAL Studi: siacad. unpkediri. ac. id. Semin. Nas. Manajemen, Ekon. dan Akuntansi, Kediri: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, UNPGRI Kediri; 2019, p. 361–7.
- [4] Purnomo H, Sardanto R, Muslih B. Signifikansi Prediktor Kepuasan Konsumen Jasa Hotel. 1st ed. Nganjuk: CV. Ajie Media Nusantara, Nganjuk; 2020.
- [5] Kotler P, Keller KL. Marketing Management. Pearson Education, Inc.; 2016.
- [6] Acnestania F, Purnomo H. Impulse Buying Dengan Faktor Pendorong Kecenderungannya Di Swalayan (Studi pada Swalayan Prima Kabupaten Nganjuk). Semin. Nas. Manajemen, Ekon. dan Akuntansi, vol. 6 (1), Kediri: Universitas Nusantara PGRI Kediri; 2021, p. 1292–7.
- [7] Ghozali I. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. 7th ed. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang; 2013.
- [8] Kotler P, Gary A. Manajemen Pemasaran. PT. INDEKS Kelompo kGamedia, Jakarta; 2012.