

NASKAH PUBLIKASI

**“ PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KOPERASI
MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA ”**



ARTIN IRIANTI PRASETYA ADMAJASARI

A 210 080 064

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2014



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN**

Jl. A. Yani Tromol Pos I, Pabelan, Kartasura Telp. (0271) 717417, 719483 Fax. 715448 Surakarta 57102

Surat Persetujuan Artikel Publikasi Ilmiah

Yang bertanda tangan di bawah ini pembimbing skripsi :

Nama : Prof. Dr. Yetty Sarjono, M. Si

NIK : 204

Nama : Drs. H. Sami'an, M.M

NIP : 131292114

Telah membaca dan mencermati naskah artikel publikasi ilmiah, yang merupakan ringkasan skripsi dari mahasiswa :

Nama : Artin Irianti Prasetya Admajasari

NIM : A210080064

Program Studi : Pendidikan Akuntansi

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada Koperasi Mahasiswa Universitas
Muhammadiyah Surakarta

Naskah artikel tersebut, layak dan dapat disetujui untuk di publikasikan.

Demikian surat persetujuan ini di buat, semoga dapat di gunakan seperlunya.

Surakarta, 15 April 2014

Pembimbing I

Prof. Dr. Yetty Sarjono, M. Si

NIK. 204

Pembimbing II

Drs. H. Sami'an, M.M

NIP. 131292114

**SURAT PERNYATAAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Bismillahirrahmanirrahim

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

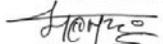
Nama : **Artin Irianti Prasetya Admajasari**
NIM : A 210080064
Fakultas/ Jurusan : FKIP / Akuntansi
Jenis : Skripsi
Judul : **“ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Koperasi Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta ”**

Dengan ini menyatakan bahwa saya menyetujui untuk :

1. Memberikan hak bebas royalti kepada perpustakaan UMS atas penuliskarya ilmiah saya, demi pengembangan ilmu pengetahuan.
2. Memberikan hak menyimpan, mengalih mediakan/ mengalih formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikan serta menampilkannya dalam bentuk *softcopy* untuk kepentingan akademis kepada Perpustakaan UMS, tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta.
3. Bersedia dan menjamin untuk menanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UMS, dari semua bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta, 04 Juli 2014
Yang Menyatakan



(Artin Irianti Prasetya Admajasari)

**“ PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KOPERASI MAHASISWA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA ”**

ARTIN IRIANTI PRASETYA ADMAJASARI

A 210 080 064

ABSTRAK

***PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA KOPERASI MAHASISWA UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH SURAKARTA***

*Artin Irianti Prasetya Admajasari, A210080064, Jurusan Pendidikan Akuntansi,
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Surakarta,
2014, 139 halaman.*

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan, baik secara parsial maupun secara bersama – sama pada Koperasi Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Jenis penelitian ini adalah Asosiatif Kuantitatif. Penelitian ini mengambil lokasi di Koperasi Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Koperasi Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta sebanyak 200 orang. Sampel yang diambil sebanyak 127 orang pelanggan dengan teknik Insidental Sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi Berganda, Analisis Kolerasi Berganda, Analisis Koefisiensi Determinasi, Uji t, dan uji F.

Persamaan regresi yang dihasilkan sebagai berikut : $Y = 1,120 + 0,363X_1 + 0,620X_2$ artinya, bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hasil analisis korelasi berganda sebesar 0,726, dari angka tersebut mendekati angka 1 berarti hubungan yang terjadi antara kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan semakin kuat. Hasil koefisiensi determinasi sebesar 0,730 yang berarti variabel kepuasan pelanggan benar – benar dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk sebesar 73% sedangkan sisanya 27% di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.. Dari uji t diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ variabel kualitas pelayanan ($4,877 > 1,979$) dan kualitas produk ($7,693 > 1,979$), maka H_0 di tolak berarti kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan hasil uji F diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($167,685 > 3,07$), maka H_0 ditolak.

Kata kunci : kualitas pelayanan dan kualitas produk, kepuasan pelanggan

A. PENDAHULUAN

Seiring dengan pesatnya perkembangan zaman persaingan dalam usahapun semakin keras antara pengusaha – pengusaha yang bergerak di bidangnya masing – masing. Para pengusaha tersebut mengharapkan keuntungan yang maksimal dengan berbagai macam cara, terutama dalam memenuhi kebutuhan para konsumennya sehingga di harapkan konsumennya akan puas.

Indriyanto (2007:3) menyatakan bahwa, kepuasan merupakan tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dalam perbedaan antara kinerja yang ia rasakan dengan harapan. Kotler juga menyebutkan bahwa konsumen akan mengalami salah satu dari tiga tingkatan kepuasan umum. Pertama, jika kinerja di bawah harapan, konsumen tidak puas. Kedua, jika kinerja sesuai dengan harapan konsumen akan puas . Ketiga, kinerja melampaui harapan, konsumen akan merasakan sangat puas.

Dari kutipan di atas dapat di ambil kesimpulan, yaitu apapun yang di berikan oleh perusahaan kepada konsumen, akan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Sehingga perusahaan harus dapat mengerti apa saja yang diinginkan oleh konsumen, agar konsumen dapat merasakan kepuasan yang optimal.

Menurut Supranto dalam Mayestiyaningrum (2012:23) pengertian pelayanan yaitu suatu kinerja penampilan tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Nasution (2001:15), kecocokan pengguna suatu produk adalah apabila produk mempunyai daya tahan penggunaan yang lama, meningkatkan citra atau status konsumen yang memkainya, tidak mudah rusak, adanya jaminan kualitas (*quality assurance*), dan sesuai etika bila di gunakan.

Hal ini dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk pada suatu perusahaan dalam memuaskan keinginan konsumen dapat menjadi

salah satu penilaian konsumen untuk mempertimbangkan sebelum menjadi konsumen yang loyal.

Oleh karena itu berbagai perusahaan berusaha untuk selalu meningkatkan kemampuannya dalam melayani dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Dalam usaha memuaskan para konsumennya Koperasi Universitas Mahasiswa Muhammadiyah Surakarta terlebih dahulu harus mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen serta bagaimana konsumen dapat berminat pada suatu produk yang di jual oleh koperasi tersebut. Dalam hal ini koperasi harus mengetahui faktor apa saja yang dapat memberikan alasan mengapa seseorang membeli barang dan jasa tersebut, selain jenis dan sifat produk tersebut.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas , maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut : (1) Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Koperasi Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta ?, (2) Adakah pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Koperasi Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta ?, (3) Adakah pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk secara bersama – sama terhadap kepuasan pelanggan pada Koperasi Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta ?. Guna menjawab permasalahan di atas penelitian ini menggunakan metode penelitian Asosiatif Kuantitatif.

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Koperasi Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta, (2) Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Koperasi Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta, (3) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk secara bersama – sama terhadap kepuasan pelanggan pada Koperasi Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta.

B. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian Asosiatif / hubungan, karena masalah yang akan dibahas mengenai hubungan antar variabel yaitu mencari data tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas barang terhadap kepuasan pelanggandengan menggunakan data yang ada dan hasil data tersebut dinyatakan dalam bentuk angka (kuantitatif).

2. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Koperasi Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta dan penelitian dilaksanakan pada bulan Februari tahun 2014 sampai dengan selesai.

3. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah para pelanggan Koperasi Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta, yang terdiri dari 127 orang.

4. Objek Penelitian

Maryadi dkk(2011:13), menyatakan bahwa “ objek penelitian adalah variabel yang diteliti, baik berupa peristiwa, tingkah laku, aktivitas, atau gejala – gejala sosial lainnya ”.

Objek pada penelitian ini adalah kepuasan pelanggan Koperasi Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta.

5. Sumber Penelitian

Menurut Jumingan (2009:141) sumber data penelitian terdiri atas sumber data primer dan sumber data sekunder.

- a. Data Primer (*primary data*) merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber data asli (tidak melalui media perantara).

- b. Data Sekunder (*secondary data*) merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui metode perantara (diperoleh dan di catat oleh pihak lain).

Sumber data yang di gunakan adalah data primer, yaitu data yang dikumpulkan sendiri oleh penulis secara langsung melalui obyeknya. Sedangkan yang menjadi obyek penelitian adalah pelanggan Koperasi Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta.

6. Teknik Pengumpulan Data

a. *Interview* (Wawancara)

Wawancara dilakukan dengan pelanggan Koperasi Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta, untuk memperoleh informasi tentang kualitas pelayanan, kualitas barang, dan kepuasan pelanggan. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk mengemukakan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal – hal dari responden lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil (Sugiono,2006:130).

b. *Kuesioner*

Menurut Jumingan (2009:145), mengemukakan bahwa *Kuesioner* adalah pengumpulan data, penelitian yang berupa daftar pertanyaan yang dikemukakan secara tertulis yang dijawab oleh responden. Teknik ini memberikan tanggung jawab kepada responden untuk membaca dan menjawab pertanyaan. *Kuesioner* dapat disampaikan langsung oleh peneliti, dikirim bersama-sama dengan pengiriman paket atau majalah, diletakan ditempat-tempat yang ramai, dikirim melalui pos, *faksimile* atau menggunakan teknologi komputer.

7. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini alat evaluasi yang digunakan yaitu dengan tes berupa angket atau kuesioner (questionnaires). Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh

informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal – hal yang ia ketahui.

8. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah Asosiatif Kuantitatif yang menggunakan rumus regresi linear berganda sebagai uji statistiknya.

Analisis Regresi Linier Berganda adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independent ($X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$) dengan variabel dependent (Y) analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing – masing variabel independen berhubungan positif atau untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai dari variabel dependen mengalami kenaikan atau penurunan (Jumingan, 2009:309).

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

Hasil dari penelitian ini kedua variabel independent berpengaruh positif terhadap variabel dependent, hasil perhitungan Uji Determinasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X_1) dan kualitas produk (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) adalah sebesar 0,730. Sehingga kualitas pelayanan (X_1) dan kualitas produk (X_2) menyumbang sebesar 73% dalam meningkatkan kepuasan pelanggan (Y). Sedangkan sisanya sebesar 27% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda diketahui bahwa variabel pada kualitas produk (X_2) mempunyai pengaruh paling kuat terhadap kepuasan pelanggan koperasi dengan nilai koefisien regresinya sebesar 0,363 dan nilai signifikan sebesar 0,000. Sedangkan variabel kualitas pelayanan (X_1) mempunyai pengaruh paling lemah terhadap kepuasan pelanggan koperasi dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,620 dan nilai signifikan 0,000.

2. Pembahasan

Dari hasil penelitian ini, peneliti mencoba membandingkan antara hasil penelitiannya dengan hasil peneliti – peneliti terdahulu, apakah ada perbedaan atau ada persamaan. Dalam penelitian ini peneliti mengambil empat peneliti terdahulu sebagai acuan dan pembanding dalam penelitian ini. Pembahasannya adalah sebagai berikut:

a. Bayu Hadyanto Mulyono (2007),

Penelitian yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Perumahan Puri Mediterania Semarang)”, memiliki kesamaan dengan penelitian ini yaitu sama – sama membahas variabel yang sama, kualitas pelayanan dan kualitas produk selaku variabel independent dan kepuasan pelanggan selaku variabel dependent. Setelah diteliti hasil dari kedua penelitian ini sama yaitukualitas produk dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Sedangkan perbedaan dengan penelitian ini yaitu, jenis dari penelitian Bayu Hadyanto menggunakan dua jenis penelitian yaitu Deskriptif Kuantitatif dengan analisis data menggunakan analisis regresi linier dan deskriptif kualitatif dengan analisis data menggunakan angka indeks. Sedangkan penelitian ini menggunakan satu jenis penelitian yaitu asosiatif kuantitatif dengan analisis regresi berganda.

b. Rizan dan Fajar Andika (2011),

Dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pelanggan Suzuki, Dealer Fatmawati, Jakarta Selatan)”.Persamaan dengan penelitian ini hanya padavariabel yang diteliti saja.

Perbedaan dengan penelitian ini yaitu jenis penelitian yang dipakai adalah deskriptif eksplanatory dengan menggunakan analisis data skala likert, sedangkan penelitian ini menggunakan asosiatif

kuantitatif menggunakan analisis data analisis regresi berganda. Sedangkan hasilnya berbeda dengan penelitian ini berbeda juga, karena dari penelitian Riza dan Fajar ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan penelitian ini lebih berpengaruh positif antara kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.

c. Devianti Marsetyaningrum(2012),

Dalam penelitian yang berjudul “Kontribusi Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah (Wanita Mandiri) Kabupaten Boyolali” tidak menggunakan variabel kualitas produk dalam penelitiannya. Dalam penelitian Devianti variabel kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan dalam penelitian ini kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

d. Nadia Risqiyatul fauziah, Sri Suryoko, dan Saryadi (2013)

Dalam penelitian yang berjudul ”Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Restoran O-Mamamia Steak and Ice Cream Cabang Jati Semarang)”, perbedaannya dengan penelitian ini menggunakan variabel independent ”harga”. Jenis penelitian menggunakan deskriptif kuantitatif dengan menggunakan uji regresi linier sederhana dan uji regresi linier berganda, sedangkan penelitian ini hanya menggunakan uji regresi berganda saja.

Penelitian Nadia dkk ini pengaruh positif Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, sama dengan penelitian ini.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda dan uji t diketahui bahwa

semua variabel independen yang berupa kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Koperasi Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta secara parsial.

2. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda dan uji korelasi berganda dapat disimpulkan bahwa terjadi hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dan kualitas produksi terhadap kepuasan pelanggan yaitu sebesar 0,726.
3. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda dan uji F diketahui bahwa variabel independen yang berupa kualitas pelayanan dan kualitas produk, berpengaruh signifikan secara bersama - sama terhadap kepuasan pelanggan Koperasi Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Hasil perhitungan Uji Determinasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X_1) dan kualitas produk (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) adalah sebesar 0,730. Sehingga kualitas pelayanan (X_1) dan kualitas produk (X_2) menyumbang sebesar 73% dalam meningkatkan kepuasan pelanggan (Y). Sedangkan sisanya sebesar 27% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Hadyanto, Bayu. 2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Perumahan Puri Mediterania Semarang)*. Tesis. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Indriyanto, Hermawan. 2007. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen pada Pusat Perbelanjaan Laris*. Skripsi. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.

- Jumingan.2009.*Metode Penelitian Bisnis Konsep dan Penjelasan Kasus dengan SPSS*. Yogyakarta:STIE YKPN.
- Marsetyaningrum,Devianti. 2012.*Kontribusi Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah (Wanita Mandiri) Kabupaten Boyolali*.Skripsi.Surakarta:Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Maryadi dkk.2011.*Pedoman Penulisan Skripsi*.Surakarta:BP-FKIP UMS.
- Nadia, Risqiyatul, Sri Suryoko, dan Saryadi.2013. *Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Restoran O-Mamamia Steak and Ice Cream Cabang Jati Semarang)*.**Diponegoro Journal of Social and Politic Tahun 2013, Hal. 1-8.**
- Nasution.2001.*Menejemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*.Jakarta:Penerbit Ghalia Indonesia.
- Rizan dan Fajar Andika.2011.*Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pelanggan Suzuki, Dealer Fatmawati, Jakarta Selatan)*.**Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI) –Vol.2,No.1.2011.**
- Sugiono.2006.*Metode Penelitian Bisnis*.Bandung:Alfabeta.