JORAPI : Journal of Research and Publication Innovation
Vol. 2, No. 4, October 2024 **ISSN : 2985-4768**
Halaman : 455-466

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BANK MUAMALAT CABANG DEWI SARTIKA DI JAKARTA TIMUR

Muhammad Rifqi[1], Dedek Kumara[2]

[1]Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan
e-mail: [1]rifqimhmd@gmail.com

[2]Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan
e-mail: [2]dosen01730@unpam.ac.id

Abstract

This research aims to determine the influence of service quality and product quality on customer satisfaction at the Bank Muamalat Dewi Sartika branch in East Jakarta. This research uses quantitative methods. The population in this study was 2297 and the total sample of respondents was 96. The sampling technique used simple random sampling. The results of the research show that partially service quality (X1) has an effect on customer satisfaction. The regression equation value Y = 12.454+0.437X1+0.276X2, the correlation coefficient value on R Square is 0.425, meaning that the service quality (X1) and product quality (X2) variables have an effect. on customer satisfaction (Y) was 42.5% while the remaining 57.5% was influenced by other factors not examined in this research. The service quality variable obtains a calculated t value > t table or (6.892 > 1.985) while the product quality variable obtains a calculated t value > t table or (6.654 > 1.985). Thus, Ho3 is rejected and Ha3 is accepted. Simultaneously, service quality and product quality have a positive and significant effect on customer satisfaction with a significant value so that the value of fcount = 34.309 > ftable = 3.090. From these results it can be concluded that both service quality and product quality together have a significant and simultaneous effect on customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Product Quality, Customer Satisfactio

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bank Muamalat cabang Dewi Sartika di Jakarta Timur. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 2297 dan jumlah sampel responden 96. Teknik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan (X1) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan diperoleh nilai persamaan regresi Y = 12,454+0,437X1+0,276X2, nilai koefisien korelasi pada R Square 0,425 artinya variabel kualitas pelayanan (X1) dan kualitas produk (X2) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 42,5% sedangkan sisanya sebesar 57,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Variabel kualitas pelayanan memperoleh nilai thitung > ttabel atau (6.892 > 1.985) sedangkan variable kualitas produk memperoleh nilai t hitung > t tabel atau (6.654 > 1.985) Dengan demikian maka Ho3 ditolak dan Ha3 diterima. Secara simultan Kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikan sehingga nilai fhitung = 34,309 > ftabel = 3,090. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kedua kualitas pelayanan dan kualitas produk secara bersama-sama berpengaruh signifikan dan simultan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan.

1. PENDAHULUAN

Munculnya persaingan usaha ekonomi merupakan fenomena yang menarik untuk disaksikan, terutama mengingat globalisasi di bidang ekonomi yang semakin membuka peluang bagi pengusaha internasional untuk bersaing mendapatkan perhatian konsumen lokal. Pesatnya perkembangan industri jasa, yang mencakup sektor-sektor seperti telekomunikasi, transportasi, keuangan, dan perhotelan, dapat dikaitkan dengan dampak globalisasi. Industri perbankan sangat penting bagi masyarakat.

Perbankan mencakup semua aktivitas yang terkait dengan bank, mencakup institusi serta metode dan prosedur yang digunakan untuk menjalankan operasi bisnis. Sedangkan bank adalah lembaga komersial yang menghimpun modal masyarakat dalam bentuk tabungan dan mengalokasikannya kepada masyarakat umum dalam bentuk kredit atau cara lain untuk meningkatkan kualitas hidup banyak orang (sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2017). Tahun 1998 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan).

Ardhansyah dan Dwi (2020:21) mendefinisikan bank sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menghimpun dana dari masyarakat, mendistribusikan kembali dana tersebut ke masyarakat, dan menyediakan jasa perbankan lainnya.

Dari sini dapat disimpulkan bahwa bank adalah suatu organisasi komersial yang menghimpun dana dari masyarakat umum dalam bentuk tabungan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau dengan cara lain, selain itu juga menawarkan berbagai layanan perbankan untuk meningkatkan kualitas. kehidupan bagi banyak individu (sebagaimana didefinisikan oleh undang-undang perbankan).

Sesuai Standar Akuntansi Keuangan (2015:6), bank adalah lembaga keuangan yang berfungsi sebagai mediator antara individu atau badan yang kelebihan dana dengan pihak yang membutuhkan dana. Selain itu, bank juga berperan dalam memfasilitasi transaksi pembayaran.

Mengenai kegiatan operasional di Indonesia, bank dikategorikan menjadi dua jenis: bank konvensional dan bank syariah. Bank tradisional menggunakan suku bunga sebagai tolok ukur mendasar untuk menghasilkan keuntungan. Sebaliknya, bank syariah tidak menerapkan sistem berbasis bunga; sebaliknya, mereka menggunakan pendekatan imbal hasil atau nisbah. Bank Muamalat merupakan salah satu bank syariah tertua di Indonesia.

Bank Muamalat Indonesia adalah bank yang saat ini beroperasi di Indonesia. Bank Muamalat Indonesia beroperasi di bawah pengawasan Bank Indonesia dan berpegang teguh pada norma hukum syariah. Hal ini bertujuan untuk menghasilkan keuntungan sekaligus membatasi secara ketat penggunaan instrumen suku bunga (Rambe, 2020:26).

Sampai dengan saat ini Bank Muamalat Indonesia sudah mempunyai pelanggan yang cukup banyak dan sudah tersedia cabang di seluruh Indonesia dan juga cabang di Kuala Lumpur. Berikut ini data pelanggan salah satu cabang Bank Muamalat di Indonesia yaitu cabang Dewi Sartika pada tahun 2021 – 2023

Table 1.1
Data Pelanggan Bank Muamalat Cabang Dewi Sartika di Jakarta Timur
Tahun 2021 - 2023

Tahun	Jumlah Nasabah
2021	2051
2022	2328
2023	2297

Sumber: Bank Muamalat Cabang Dewi Sartika di Jakarta Timur

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui data pelanggan Bank Muamalat Cabang Dewi Sartika di Jakarta Timur mengalami fluktuatif. Pada tahun 2021 jumlah pelanggan mencapai 2051, sedangkan tahun 2022 jumlah pelanggan mengalami kenaikan mencapai 2328 dan pada tahun 2023 jumlah pelanggan mengalami penurunan kembali dengan jumlah pelanggan 2297.

Hal tersebut terjadi karena adanya keluhan pelanggan yang terjadi sepanjang 2021 – 2023 di Bank Muamalat cabang Dewi Sartika di Jakarta Timur. Berikut ini tabel 1.2 data keluhan pelanggan Bank Muamalat cabang Dewi Sartika di Jakarta Timur.

Tabel 1.2
Data Keluhan Pelanggan Bank Muamalat Cabang Dewi Sartika Di Jakarta Timur Tahun 2021-2022

Tahun	Kartu ATM Tertelan	*Mobile Banking* (MDIN) Terblokir	Tarik tunai di ATM saldo terdebet namun uang tidak keluar	Kartu ATM *Expired*	Jumlah
2021	15	12	7	11	45
2022	8	10	5	9	32

Sumber: Bank Muamalat Cabang Dewi Sartika 2021-2022

Berdasarkan tabel 1.2 Data keluhan pelanggan Bank Muamalat Cabang Dewi Sartika di Jakarta Timur tahun 2021-2022 menunjukkan pada tahun 2021 jumlah keluhan pelanggan mencapai 45 keluhan dengan "kartu atm tertelan sebanyak" 15, "Mobile banking (MDIN) terblokir" sebanyak 12, "tarik tunai di atm saldo terdebet namun uang tidak keluar sebanyak" 7 dan "kartu atm expired sebanyak 11". Pada tahun 2022 jumlah keluhan pelanggan mencapai 32 keluhan dengan "kartu atm tertelan" sebanyak 8, "Mobile banking (MDIN) terblokir sebanyak 10" tarik tunai di atm saldo terdebet namun uang tidak keluar" sebanyak 5 dan kartu atm expired sebanyak 9". Berdasarkan data tersebut keluhan pelanggan juga kembali terjadi di Bank Muamalat cabang Dewi Sartika di Jakarta timur di sepanjang tahun 2023. Berikut data tabel 1.3 data keluhan pelanggan Bank Muamalat Cabang Dewi Sartika di Jakarta Timur.

Tabel 1.3
Data Keluhan Pelanggan Bank Muamalat Cabang Dewi Sartika Di Jakarta Timur Tahun 2023

Bulan	Kartu ATM Tertelan	*Mobile Banking* (MDIN) Terblokir	Tarik tunai di ATM, saldo terdebet namun uang tidak keluar	Kartu ATM Expired	Jumlah
Januari	1	2	1	1	5
Februari	0	1	0	1	2
Maret	0	1	0	0	1
April	1	0	1	1	3
Mei	0	0	0	2	2
Juni	1	1	1	1	4
Juli	2	0	0	1	3
Agustus	0	1	1	0	2
September	1	0	0	1	2
Oktober	2	0	0	0	2
November	1	1	1	0	3
Desember	3	1	3	2	9

Sumber: Bank Muamalat Cabang Dewi Sartika 2023

Berdasarkan tabel 1.3 data keluhan pelanggan Bank Muamalat Cabang Dewi Sartika di Jakarta Timur bahwa keluhan pelanggan mengalami fluktuatif dan keluhan terbanyak terjadi di bulan Desember, dengan total keluhan sebanyak 9. Penyebab keluhan pelanggan pada bulan desember mengalami kenaikan, dikarenakan kartu atm tertelan, kartu atm expired dan Mobile Banking (MDIN) terblokir sehingga itu menjadi penyebab pelayanan di Bank Muamalat Cabang Dewi Sartika di Jakarta Timur menjadi kurang maksimal.

Salah satu yang menyebabkan bank bertumbuh ialah jika pelanggan memiliki rasa puas terkait pelayanan yang diberi. Menurut Fandy Tjiptono dalam Indrasari (2019:90), kepuasan pelanggan adalah situasi yang ditunjukkan oleh pelanggan ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya.Kepuasan pelanggan yakni penilaian dari tiap-tiap konsumen dengan melakukan perbandingan antara keadaan yang ada dengan keadaan yang diinginkan.

Setelah dilakukan pra survei ada indikator yang menjelaskan bahwa variabel kepuasan pelanggan bermasalah yang terdapat pada indikator minat berkunjung kembali dengan pernyataan pra survei "Pelayanan Bank Muamalat memberikan kemudahan dan fleksibilitas untuk nasabah". Dari pernyataan tersebut lebih banyak pelanggan yang memilih tidak setuju pada indikator minat berkunjung kembali. Berikut data tabel kepuasan pelanggan Bank Muamalat cabang Dewi Sartika di Jakarta Timur

Tabel 1.4
Data Tabel Kepuasan Pelanggan Bank Muamalat Cabang Dewi Sartika Di Jakarta Timur

No.	Indikator	Keterangan	Pra-Survei		Jumlah
			S	TS	
1	Kesesuaian harapan	Seluruh petugas selalu memberikan senyum, sapa dan salam yang baik kepada setiap nasabah yang datang	35	3	38
		Nasabah puas akan pelayanan Bank Muamalat	22	16	38
2	Kesediaan merekomendasikan	Nasabah menjadikan Bank Muamalat sebagai pilihan utama bila ingin menggunakan jasa perbankan	29	9	38
3	Minat berkunjung kembali	Pelayanan Bank Muamalat memberikan kemudahan dan fleksibilitas untuk nasabah.	16	22	38

Sumber: Pra Survei Oleh Peneliti 2023

Mengacu pada tabel 1.4 data tabel kepuasan pelanggan Bank Muamalat Cabang Dewi Sartika di Jakarta Timur dari segi indikator "Kesesuaian harapan" seluruh petugas selalu memberikan senyum, sapa dan salam yang baik kepada setiap nasabah yang datang terdapat jumlah responden setuju yakni 35 dan jumlah responden tidak setuju yakni 3. Nasabah puas akan pelayanan Bank Muamalat terdapat jumlah responden setuju sebanyak 22 dan jumlah responden tidak setuju sebanyak 16. "Kesediaan merekomendasikan" nasabah menjadikan Bank Muamalat pilihan utama jika ingin menggunakan jasa perbankan terdapat sejumlah responden setuju sebanyak 29 dan jumlah responden tidak setuju sebanyak 9. Dari segi aspek "minat berkunjung kembali" pelayanan Bank

Muamalat memberikan kemudahan dan fleksibilitas untuk nasabah terdapat sejumlah responden setuju yakni 16 dan jumlah responden tidak setuju yakni 22. Berdasarkan pra-survei tersebut banyaknya jumlah responden yang tidak setuju terhadap indikator "minat berkunjung Kembali" setelah dilakukan pra survei di Bank Muamalat cabang Dewi Sartika di Jakarta Timur. Adapun dari segi kualitas pelayanan menurut Rambat Lupiyoadi dalam Indrasari (2019:62) kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan.

Adapun berdasarkan tabel 1.5 data kualitas pelayanan pada Bank Muamalat cabang Dewi Sartika di Jakarta Timur adanya indikator yang bermasalah setelah dilakukan pra survei kualitas pelayanan di Bank Muamalat cabang Dewi Sartika di Jakarta Timur. Berikut tabel 1.5 Data Kualitas Pelayanan Bank Muamalat Cabang Dewi Sartika di Jakarta Timur

Tabel 1.5
Data Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat Cabang Dewi Sartika Di Jakarta Timur

No	Indikator	Keterangan	Pra-Survei		Jumlah
			S	TS	
1.	Bukti langsung	Area parkir memadai	8	30	38
2.	Empati	Dalam memberikan pelayanan pegawai Bank Muamalat tidak lupa menyebut nama nasabah	38	0	38
		Pada ATM yang rusak selalu terdapat Pengumuman	18	20	38
3.	Keandalan	Pegawai Bank Muamalat menyelesaikan pelayanan tepat waktu	13	25	38
		Pegawai Bank Muamalat memberikan informasi pelayanan dengan jelas.	38	0	38
4.	Ketanggapan	Pegawai Bank Muamalat tanggap dalam menangani keluhan nasabah	38	0	38
5.	Jaminan	Bank Muamalat menjamin kerahasiaan tabungan nasabah	38	0	38
		Bank Muamalat memberikan rasa aman terhadap nasabah sewaktu melakukan transaksi	38	0	38

Sumber : Pra Survei Peneliti 2023

Dari tabel 1.5 data kualitas pelayanan pada Bank Muamalat Cabang Dewi Sartika di Jakarta Timur dalam hal "berwujud" bahwa pada area parkir memadai terdapat jumlah responden setuju 8 sedangkan jumlah responden tidak setuju terdapat berjumlah 30, dalam hal "empati" pada ATM yang rusak selalu terdapat pengumuman jumlah responden setuju 18 sedangkan jumlah responden tidak setuju 20, dari segi "keandalan" pegawai Bank Muamalat menyelesaikan pelayanan tepat waktu terdapat jumlah responden 13 sedangkan jumlah responden tidak setuju 25, begitupun dari segi "ketanggapan", pegawai Bank Muamalat tanggap dalam menangani keluhan nasabah terdapat jumlah responden 38 yang dimana tidak ada keluhan, dari segi "jaminan" Bank Muamalat menjamin kerahasiaan tabungan nasabah jumlah responden setuju sebanyak 38 dan Bank Muamalat memberikan rasa aman terhadap nasabah sewaktu melakukan transaksi terdapat jumlah responden setuju sebanyak 38.

Aspek yang wajib dicermati selain kualitas layanan yakni kualitas produk. Berlandaskan pendapat Menurut Mullins dkk dalam Indrasari (2019:33) jika suatu perusahaan yang ingin mempertahankan keunggulan kompetitifnya di dalam suatu pasar, maka perusahaan harus memahami aspek dimensi apa saja yang digunakan oleh konsumen dalam membedakan produk yang dijual perusahaan tersebut dengan para pesaing. Adapun berdasarkan pra survei yang dilakukan terdapat indikator yang bermasalah yaitu "Kesesuaian dengan spesifikasi" dan "keandalan" dan indikator "kesan kualitas" dimana pada indikator tersebut banyak responden memilih tidak setuju. Berikut data kualitas produk Bank Muamalat cabang Dewi Sartika di Jakarta Timur.

Tabel 1.6
Data Kualitas Produk Bank Muamalat Cabang Dewi Sartika Di Jakarta Timur

No.	Indikator	Keterangan	Pra-Survei		Jumlah
			S	TS	
1	Kinerja	Setoran awal tabungan di Bank Muamalat Rp 25.000 sudah sesuai dengan kemampuan nasabah	31	7	38
2	Daya Tahan	Tabungan dengan akad wadiah memiliki jangka waktu yang panjang	24	14	38
3	Fitur	Adanya fasilitas *mobile banking* yang memadai (MDIN)	29	9	38
		Biaya administrasi murah	32	6	38
4	Kesesuaian dengan spesifikasi	Kecanggihan produk tabungan di Bank Muamalat	14	24	38
5	Keandalan	Produk Bank Muamalat selalu dapat diandalkan dimanapun	10	27	38
6	Estetika	Produk *mobile banking* (MDIN) memiliki tampilan yang menarik	23	15	38
7	Kesan Kualitas	Produk bank muamalat memberikan kesan yang elegant dan eksklusif bagi para nasabah	13	25	38

Sumber: Pra-Survei oleh peneliti 2023

Berlandaskan tabel 1.6 data kualitas produk Bank Muamalat Cabang Dewi Sartika di Jakarta Timur dari segi "kinerja' setoran awal produk tabungan di Bank Muamalat Rp 25.000 sudah sesuai dengan kemampuan nasabah terdapat

jumlah responden setuju berjumlah 31 dan responden tidak setuju berjumlah 7. Dari segi "daya tahan" Tabungan dengan akad wadiah memiliki jangka waktu yang panjang dengan jumlah responden setuju yakni 24 dan responden tidak setuju yakni 14. Pada aspek "fitur" adanya fasilitas mobile banking yang memadai(MDIN) terdapat jumlah setuju sebanyak 29 dan jumlah tidak setuju sebanyak 9. Biaya administrasi murah terdapat jumlah responden setuju sebanyak 32 dan yang tidak setuju berjumlah 6. Pada aspek "kesesuaian dengan spesifikasi" kecanggihan prduk tabungan di Bank Muamalat terdapat jumlah setuju sebanyak 14 dan berjumlah tidak setuju berjumlah 24. Dari segi "keandalan" Produk Bank Muamalat selalu dapat saya andalkan di manapun terdapat sejumlah responden setuju sebanyak 10 dan tidak setuju berjumlah 27. Adapun dari aspek "estetika" produk mobile banking (MDIN) memiliki tampilan yang menarik dengan jumlah responden setuju sebanyak 23 dan tidak setuju berjumlah 15. Dan dari segi "kesan kualitas" Produk bank muamalat memberikan kesan yang elegan dan eksklusif bagi para nasabah dengan jumlah responden setuju yakni 13 dan responden tidak setuju yakni 25.

Berdasarkan data tersebut, terlihat bahwa Bank Muamalat belum maksimal dari segi kecanggihan produk tabungan di Bank Muamalat karena masih terlihat banyak responden memilih tidak setuju berdasarkan pra survei. Dari segi produk Bank Muamalat selalu dapat diandalkan dimanapun tampaknya juga belum cukup bisa diandalkan, serta produk bank muamalat memberikan kesan yang elegant dan eksklusif bagi para nasabah tampak terlihat responden banyak memilih tidak setuju. Dari data diatas beragam penilaian yang diberikan oleh pelanggan kepada Bank Muamalat cabang Dewi Sartika terhadap kualitas pelayanan dan juga kualitas produk serta dari aspek kepuasan pelanggan. Hasil penilaian ini menjadi penting untuk dapat mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Bank Muamalat cabang Dewi Sartika di Jakarta Timur.

2. PENELITIAN YANG TERKAIT

Muthia Anggraeni. Jurnal Riset Ilmu Ekonomi dan Bisnis (JRIEB). Volume 2, Nomor 1, 59-64. Juli 2022. e-ISSN 2798-639X Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keunggulan Produk terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Bandung Dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa, variabel pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Muamalat Kota Bandung

Reza Khairul Hadi, Sunanto, Nurmin Arianto. Jurnal ARASTIRMA Universitas Pamulang. Vol. 2, No. 2. 277-285 Agustus 2022. E-ISSN 2775- 9687. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Outletz Worldwide Indonesia Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif secara simultan terhadap kepuasan pelanggan

Iwantan, Aris Ariyanto, Purwant. Jurnal Ekonomi Efektif Universitas Pamulang. ISSN : 2662 – 8882. Vol 2 No,3 April 2020 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT.BPR Syariah X Hasil penelitian menunjukkan secara simultan kualitas pelayanan, kualitas produk dan nilai nasabah berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPR Syariah X

Rosa Lesmana, Ratnasari. Jurnal Pemasaran kompetitif Universitas Pamulang ISSN No 2598-0823 Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Radekatama Piranti Nusa Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen

Hari Suhanda. Vol. 7, No. 1, Februari 2020. ISSN: 2355 -1500 Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Belawan Hasil penelitian membuktikan bahwa kedua variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Belawan.

Eka Giovana Asti, Eka Avianti Ayuningtyas. Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis. Vol. 01, No 1.Tahun 2020 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh secara parsial antara Kualitas Pelayanan, Harga, terhadap Kepuasan Konsumen sedangkan Kualitas Produk tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada Resto Oto Bento Villa Nusa Indah.

Habibulloh, Nur Anim Jauhariyah. Jurnal Ekonomi Syariah. Vol. 1 No. 02. ISSN : 2829-3576 Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Tabungan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bmt Al-Yaman Berasan Hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada BMT Al- Yaman Berasan.

Destya Hardyka Putri, Nurminingsih. Journal of Educational and Language Research. Vol.2 No.1. Agustus 2022 Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Kartu ATM Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Permata Tbk. Cabang Kuningan Setia Budi Jakarta Selatan Hasil penelitian diketahui bahwa pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Elom Tampubolon. S.Pd., MM. Jurnal Ilmiah "JUMANSI STINDO" Vol. 2 No. 3. Desember 2020. E-ISSN: 2962-858X Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan pelanggan Pada PT. Matahari Departemen Store Tbk. Cabang Binjai Dari hasil pengujian diperoleh nilai F hitung bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Triyadi, Rizka Wahyuni Amelia, Abdul Khoir, Jurnal Ekonomi Efektif. ISSN : 2622 – 8882, Vol. 3 No 4 Tahun 2021 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Danamon Tbk Cabang Bintaro Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah

3. METODE PENELITIAN

a. Uji Instrumen Data

Analisis data ini dilakukan setelah data diperoleh dari sampel melalui instrumen, dan akan digunakan untuk menjawab masalah dalam penelitian atau untuk menguji hipotesis yang diajukan.

1) Uji Validitas

Sugiyono (2019) menyatakan suatu skala atau instrumen pengukuran dapat dikatakan valid apabila alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa saja yang diukur. Jika r-hitung > r-tabel maka instrument dikatakan valid. Jika r-hitung < r-tabel maka instrumen dikatakan tidak valid. Adapun rumus yang digunakan dalam melakukan pengujian ini

$$rxy = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\}\{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menurut Susan Stainback (1998) dalam Sugiyono (2015:267-268) menyatakan bahwa reliabilitas berkenaan dengan derajad konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Dalam pandangan positivistic (kuantitatif), suatu data dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih peneliti dalam objek yang sama menghasilkan data yang sama, atau peneliti sama dalam waktu berbeda menghasilkan data yang sama, atau sekelompok data bila dipecah menjadi dua menunjukan data yang tidak berbeda. Rumus reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus metode chronbacht alpha

$$rca = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1 - \frac{\Sigma S_i}{\Sigma St}\right)$$

b. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah model regresi dalam penelitian ini memiliki residual yang berdistribusi normal atau tidak. Indikator model regresi yang baik adalah memiliki data terdistribusi normal.

2) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah suatu model regresi penilitian terdapat korelasi antar variabel independen (bebas).

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2018:120).

4) Uji Autokorelasi
Uji autokorelasi adalah hubungan antara residual satu observasi dengan residual observasi lainnya (Winarno, 2015:5.29).

c. Analisis Regresi Linier
1) Analisis Regresi Linier Sederhana
Analisis regresi linear sederhana adalah regresi linear dimana variabel yang terlibat di dalamnya hanya dua, yaitu variabel terikat Y, dan satu variabel bebas X serta berpangkat satu.

$$\mathbf{Y = a + b.X}$$

2) Analisis Regresi Linier Berganda
Menurut Sugiyono (2017:275) analisis regresi linier berganda digunakan oleh peneliti, apabila peneliti meramalkan bagaimana naik turunnya keadaan variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor predictor dinaik turunkan nilainya (dimanipulasi).

$$\mathbf{Y= (a + \beta 1.X1 + \beta 2.X2 + \mathcal{E})}$$

d. Uji Koefisien Korelasi
Menurut Sugiyono (2018:286) korelasi parsial digunakan untuk analisis atau pengujian hipotesis apabila peneliti bermaksud untuk mengetahui pengaruh atau hubungan variabel independen dengan dependen, dimana salah satu variabel independennya dikendalikan (dibuat tetap). Perhitungan korelasi parsial dapat dilakukan dengan rumus sebagai berikut

$$Ryx_1.x_2 = \frac{ryx_1 - ryx_2.rx_1x_2}{\sqrt{1-r^2x_1x_2}\sqrt{1-r^2yx_2}}$$

e. Analisis Koefisien Determinasi
Dalam penelitian ini, analisis determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen menerangkan variasi variabel dependen. Untuk mengetahui nilai dari koefisien determinasi, maka dalam penelitian ini menggunakan rumus sebagai berikut

$$\mathbf{KD = r^2 \times 100\%}$$

f. Uji Hipotesis
1) Uji Regresi Parsial (Uji t)
Uji statistik t digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menjelaskan variasi variabel dependen (Ghozali, 2017:22). Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:
a) Jika nilai signifikan < 0,05 maka Ha diterima dan H0 ditolak, berarti variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
b) Jika nilai signifikan > 0,05 maka Ha ditolak dan H0 diterima, berarti variable independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen

2) Uji Simultan (Uji F)
Uji F digunakan untuk menguji apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen. Hipotesis akan diuji dengan menggunakan tingkat signifikansi (a) sebesar 5 persen atau 0.05.
Kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis akan didasarkan pada nilai probabilitas signifikansi. Jika nilai probabilitas signifikansi < 0.05, maka hipotesis diterima. Hal ini berarti model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel independen. Jika nilai probabilitas signifikansi > 0.05, maka hipotesis ditolak. Hal ini berarti model regresi tidak dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Uji Validitas

Tabel 4.9 Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan (X1)

Variabel	Nilai R.hitung	Nilai R.tabel	Keputusan
XI.1	0,598	0,201	Valid
XI.2	0,439	0,201	Valid
XI.3	0,639	0,201	Valid
XI.4	0,585	0,201	Valid
XI.5	0,663	0,201	Valid
XI.6	0,596	0,201	Valid
XI.7	0,588	0,201	Valid
XI.8	0,720	0,201	Valid
XI.9	0,852	0,201	Valid
XI.10	0,803	0,201	Valid
XI.11	0,852	0,201	Valid
XI.12	0,803	0,201	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 26

Dari data tabel diatas dapat dijelaskan bahwa, variabel kualitas pelayanan (X1) yang terdiri dari 12 pernyataan menunjukkan nilai rhitung > rtabel 0,201. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai tiap butir pernyataan dinyatakan valid. Untuk itu kuesioner yang digunakan layak untuk diolah sebagai data penelitian.

Tabel 4.10 Uji Validitas Kuesioner Kualitas Produk (X2)

Variabel	Nilai R.hitung	Nilai R.tabel	Keputusan
X2.1	0,587	0,201	Valid
X2.2	0,677	0,201	Valid
X2.3	0,584	0,201	Valid
X2.4	0,698	0,201	Valid
X2.5	0,693	0,201	Valid
X2.6	0,576	0,201	Valid
X2.7	0,614	0,201	Valid
X2.8	0,572	0,201	Valid
X2.9	0,830	0,201	Valid
X2.10	0,854	0,201	Valid
X2.11	0,830	0,201	Valid
X2.12	0,854	0,201	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 26

Dari data tabel diatas dijelaskan bahwa, variabel kualitas produk (X2) yang terdiri dari 12 pernyataan menunjukkan nilai rhitung > rtabel 0,201. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai tiap butir pernyataan maka dinyatakan valid.

Tabel 4.11 Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan (Y)

Variabel	Nilai R.hitung	Nilai R.tabel	Keputusan
Y.1	0,428	0,201	Valid
Y.2	0,751	0,201	Valid
Y.3	0,400	0,201	Valid
Y.4	0,590	0,201	Valid
Y.5	0,615	0,201	Valid
Y.6	0,596	0,201	Valid
Y.7	0,780	0,201	Valid
Y.8	0,631	0,201	Valid
Y.9	0,706	0,201	Valid
Y.10	0,780	0,201	Valid
Y.11	0,706	0,201	Valid
Y.12	0,780	0,201	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 26

Dari data tabel diatas dapat dijelaskan bahwa, variabel kepuasan pelanggan (Y) yang terdiri dari 12 pernyataan menunjukkan nilai rhitung > rtabel 0,201. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai tiap butir pernyataan dikatakan valid

b. Uji Reliabilitas

Tabel 4.15 Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Standar Cronbach Alpha	Keputusan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,895	0,600	Reliabel
Kualitas Produk (X2)	0,905	0,600	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0.851	0,600	Reliabel

Sumber:Hasil Pengolahan Data SPSS 26

Berdasarkan hasil uji pada tabel diatas, hasil menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1), Kualitas Produk (X2) dan Kepuasan pelanggan dinyatakan reliabel. Hal tersebut terbukti dengan masing – masing variabel memiliki nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,600

c. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Tabel 4.16 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.48336469
Most Extreme Differences	Absolute	.161
	Positive	.092
	Negative	-.161
Test Statistic		.161
Asymp. Sig. (2-tailed)		.100[c]
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 26

Dari data tabel diatas dapat disimpulkan bahwa, distribusi data residu menunjukkan normal, hal ini terlihat dari nilai Asymp.Sig 0,100 > 0,05 maka data berdistribusi normal.

2) Uji Multikolinearitas

Tabel 4.17 Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics Tolerance	Collinearity Statistics VIF
1	(Constant)	12.454	4.736		2.629	.010		
	Kualitas Pelayanan (X1)	.437	.106	.385	4.107	.000	.703	1.423
	Kualitas Produk (X2)	.276	.073	.356	3.791	.000	.703	1.423

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 26

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa, nilai tolerance variabel Kualitas Pelayanan

(X1) dan Kualitas Produk (X2) yaitu 0,703 lebih besar dari 0,10. Sementara nilai VIF variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Kualitas Produk (X2) yaitu 1,423 lebih kecil dari 10,00. Sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas

3) Uji Autokorelasi

Tabel 4.18 Uji Autokorelasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.652[a]	.425	.412	4.531	1.927

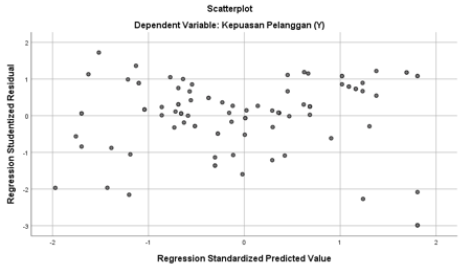
a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 26

Dari data tabel diatas dapat diketahui nilai DW yang didapat sebesar 1,927. Dengan demikian sesuai ketentuan maka data tidak ada gangguan autokorelasi

4) Uji Heteroskedastitas



Gambar 4.1
Uji Heteroskedastisitas

Dari grafik diatas dapat terlihat titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y dan tidak ada pola tertentu yang teratur. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi ini

5) Analisis Regresi Linear

Tabel 4.19

Uji Regresi Linear Sederhana Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	13.617	5.051		2.696	.008
	Kualitas Pelayanan (X1)	.657	.095	.579	6.892	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Sumber: Pengolahan Data SPSS 26

Dari hasil perhitungan data diatas dapat dibuat sebuah persamaan regresi linier sederhana Y=13,617+0,657X

Tabel 4.20

Uji Regresi Linear Sederhana Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	27.961	3.091		9.044	.000
	Kualitas Produk (X2)	.438	.066	.566	6.654	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Sumber: Pengolahan Data SPSS 26

Dari hasil perhitungan data diatas dapat dibuat sebuah persamaan regresi linier sederhana Y=27,961+0,438X

Tabel 4.21 Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	12.454	4.736		2.629	.010
	Kualitas Pelayanan (X1)	.437	.106	.385	4.107	.000
	Kualitas Produk (X2)	.276	.073	.356	3.791	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 26

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut maka dapat diperoleh persamaan regresi linear berganda Y = 12,454+0,437X1+0,276X2

6) Analisis Koefisien Korelasi (R)

Tabel 4.23 Uji Koefisien Korelasi

Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.579[a]	.336	.329	4.843

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X1)

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 26

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas, diperoleh nilai Koefisien korelasi sebesar 0,579 dimana nilai tersebut berada pada interval 0,400 – 0,599 artinya variabel Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) memiliki tingkat hubungan yang sedang

Tabel 4.24 Uji Koefisien Korelasi

Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.566[a]	.320	.313	4.899

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk (X2)

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 26

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas, diperoleh nilai Koefisien korelasi sebesar 0,566 dimana nilai tersebut berada pada interval 0,400 – 0,599 artinya kedua

variabel memiliki tingkat hubungan yang sedang

Tabel 4.25 Uji Koefisien Korelasi

Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.652[a]	.425	.412	4.531	1.927

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 26

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas, diperoleh nilai Koefisien korelasi secara simultan sebesar 0,652 dimana nilai tersebut berada pada interval 0,600 – 0,799 artinya variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Kualitas Produk (X2) memiliki hubungan yang kuat terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y).

d. Koefisen Determinasi

Tabel 4.26 Uji Koefisien Determinasi

Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.579[a]	.336	.329	4.843

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X1)

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 26

Berdasarkan pada hasil pengujian pada tabel di atas, diperoleh nilai Koefisien determinasi sebesar 0.336 maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan sebesar 33.6% sedangkan sisanya sebesar 66.4% dipengaruhi faktor lain

Tabel 4.27 Uji Koefisien Determinasi

Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.566[a]	.320	.313	4.899

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk (X2)

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 26

Berdasarkan pada hasil pengujian pada tabel di atas, diperoleh nilai Koefisien determinasi sebesar 0.320 maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan sebesar 32.0% sedangkan sisanya sebesar 68% dipengaruhi faktor lain

Tabel 4.28 Uji Koefisien Determinasi

Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.652[a]	.425	.412	4.531	1.927

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 26

Dari data diatas, Uji koefisien determinasi dapat dilihat dari nilai R Square. Dari hasil pengolahan data menggunakan SPPS 26 dapat dilihat bahwa nilai R Square menunjukkan angka sebesar 0,425 yang berarti bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) dan kualitas produk (X2) berpengaruh sedang terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 42,5% sedangkan sisanya sebesar 57,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini

e. Analisis Uji Hipotesis

Tabel 4.29

Uji T Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	13.617	5.051		2.696	.008
	Kualitas Pelayanan (X1)	.657	.095	.579	6.892	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 26

Berdasarkan pada hasil pengujian pada tabel di atas diperoleh nilai thitung > ttabel atau (6.892 > 1.985) Hal tersebut juga diperkuat dengan nilai ρ value < Sig.0,05 atau (0,000 < 0,05). Dengan demikian maka Ho1 ditolak dan Ha1 diterima, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

Tabel 4.30 Uji T Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	27.961	3.091		9.044	.000
	Kualitas Produk (X2)	.438	.066	.566	6.654	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 26

Berdasarkan pada hasil pengujian pada tabel di atas diperoleh nilai thitung > ttabel atau (6.654 > 1.985) Hal tersebut juga diperkuat dengan nilai ρ value < Sig.0,05 atau (0,000 < 0,05).

Dengan demikian maka Ho2 ditolak dan Ha2 diterima, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.

Tabel 4.31 Uji F

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1408.936	2	704.468	34.309	.000[b]
	Residual	1909.553	93	20.533		
	Total	3318.490	95			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

b. Predictors: (Constant), Kualitas Produk (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 26

Dari data tabel diatas, bahwa hasil uji statistik F memiliki nilai probabilitas sebesar sig 0,000 < 0,05. Dengan demikian Ha3 diterima dan menolak Ho3. Hal tersebut dapat diperkuat dengan nilai fhitung = 34,309 > ftabel = 3,090 Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen dan dependen secara bersama-sama berpengaruh yaitu kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan dan simultan terhadap kepuasan pelanggan

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Muamalat Cabang Dewi Sartika Di Jakarta Timur, dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

a. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dengan kepuasan pelanggan dengan persamaan regresi Y=13,617+0,657X, nilai koefisien korelasi diperoleh sebesar 0,579 artinya kedua variabel mempunyai tingkat hubungan yang sedang. Nilai determinasi atau kontribusi pengaruhnya sebesar 0,336 atau sebesar 33,6% sedangkan sisanya sebesar 66,4% dipengaruhi oleh faktor lain. Uji hipotesis diperoleh nilai thitung > ttabel atau 6.892 > 1.985. Dengan demikian Ho1 ditolak dan Ha1 diterima artinya terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
b. Kualitas produk berpengaruh signifikan dengan kepuasan pelanggan dengan diperoleh nilai persamaan regresi Y=27,961+0,438X, nilai koefisien korelasi diperoleh sebesar 0,566 artinya kedua variabel mempunyai tingkat hubungan yang sedang. Nilai determinasi atau kontribusi pengaruhnya sebesar 0,320 atau sebesar 32% sedangkan sisanya sebesar 68% dipengaruhi oleh faktor lain. Uji hipotesis diperoleh nilai thitung > ttabel atau 6.654 > 1.985. Dengan demikian Ho2 ditolak dan Ha2 diterima artinya terdapat pengaruh yang signifikan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.
c. Kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan persamaan regresi Y=12,454+0,437X1+0,276X2. Nilai koefisien korelasi atau tingkat pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat diperoleh sebesar 0,652 artinya memiliki hubungan yang kuat. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,425 yang berarti bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) dan kualitas produk (X2) berpengaruh sedang terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 42,5% sedangkan sisanya sebesar 57,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji statistik F memiliki probabilitas sebesar sig 0,000 <0,05 atau sebesar 34,309 dengan ftabel 3,090 sehingga nilai fhitung 34,309 > ftabel = 3,090. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen dan dependen secara bersama-sama berpengaruh yaitu kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan dan simultan terhadap kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Dewi, Andre Octo Yurianto dan Reni Shinta. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Nasabah Asuransi Unit Link PT. Prudential Life Assurance Semarang)." Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. X, No. X, 2020: 753-761.

[2] Gesi, Burhanudin, Rahmat Laan, and Fauziyah Lamaya. "Manajemen Dan Eksekutif." Jurnal Manajemen 3 (Oktober 2019).

[3] HADI, Reza Khairul; SUNANTO, Nurmin Arianto. “Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Outletz Wordwide Indonesia”.

[4] Izzuddin, Ahmad, and Muhammad Muhsin. "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan

Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen." Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia 6.1 (2020): 72-78.

[5] Rambe, Ihsan. "Analisis Kinerja Keuangan pada PT. Bank Muamalat Indonesia TBK." Jurnal Al-Iqtishad Edisi 16 Vol. 1, 2020: 26.

[6] Santosa, Donald Samuel Slamet, Donna Sampaleng, and Abdon Amtiran. "Meningkatkan prestasi belajar siswa melalui model pembelajaran." SIKIP: Jurnal Pendidikan Agama Kristen 1.1 (2020): 11-24.

[7] Wahdiniwaty, Arni Purwanti Dan Rahma. "Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kewajaran Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cinderella School Of English For Children DiBandung." Jimm Unikom, 2017: 62-75.

[8] Wahyuni, A. N., & Suryakusuma, K. H. (2018). Analisis likuiditas, solvabilitas, dan aktivitas perusahaan terhadap profitabilitas pada perusahaan manufaktur. Jurnal Manajemen, 15(1), 1-17.

[9] Wisudaningsi, Besse Arna, Irvana Arofah, and Konstansius Aji Belang. "Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen dengan menggunakan metode analisis regresi linear berganda." Statmat: Jurnal Statistika Dan Matematika 1.1 (2019): 103-116.

[10] Yulisari, Rezky. "Analisis Sistem dan Prosedur Penyaluran Kredit Pada BPR Hasamitra Cabang Daya." Jurnal Ekonomi Bosowa 7 (n.d.): 31-34..