

## **Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. FCS RGP Plastic Di Kota Batam**

**Hendy<sup>1</sup>, M. Khoiri<sup>2</sup>,**

Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Prodi Manajemen, Universitas Putera  
Batam

Email: [HendyZh367@gmail.com](mailto:HendyZh367@gmail.com)<sup>1</sup>, [M.Khoiri@puterabatam.ac.id](mailto:M.Khoiri@puterabatam.ac.id)<sup>2</sup>

### **Abstrak**

Perekonomian yang ada pada Indonesia, dituntut untuk lebih berkembang dalam menjalankan kegiatan ekonomi. Terdapat satu perusahaan yang bernama PT FCS RGP Plastic yang didirikan di Kota Batam sejak tahun 2019. Perusahaan ini dikenal sebagai perusahaan produksi skala besar yang mengintegrasikan gulungan plastik. Konsumen pada perusahaan mengalami penurunan sejak awal tahun 2021 dikarenakan produk yang ditawarkan ada yang reject berarti pengujian kelulusan standar produk pada perusahaan masih kurang maksimal sehingga mengakibatkan pandangan buruk oleh konsumen mengenai kualitas produk perusahaan. Adanya proses komunikasi yang kurang lancar bersama customer service sehingga mengalami kesalahan dalam bertransaksi sehingga mengakibatkan keluhan oleh konsumen mengenai kualitas pelayanan buruk yang dimiliki perusahaan. Penjualan yang menurun yang diakibatkan kepuasan konsumen yang kurang maksimal. Populasi yang diambil oleh peneliti adalah seluruh konsumen yang ada pada PT FCS RGP Plastic berjumlah 143 konsumen. Teknik sampel penelitian ini yakni sampel jenuh, di mana pengambilan sampel memakai keseluruhan populasi. Disimpulkan sampelnya berjumlah 143 responden. Hasil menyatakan kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada PT FCS RGP Plastic. Pada uji F menyatakan kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT FCS RGP Plastic.

**Kata kunci:** kualitas produk; kualitas pelayanan; kepuasan konsumen

*Abstract*

*The existing economy in Indonesia is required to be more developed in carrying out economic activities. There is one company named PT FCS RGP Plastic which was established in Batam City since 2019. This company is known as large-scale production company that integrates plastic. Consumers at the company have decreased since the beginning of 2021 because some of the products offered are rejected, meaning that the testing of product standards at the company is still not optimal, resulting in bad view by consumers regarding the quality of the company's products. The existence of a communication process that is not smooth with customer service so that they experience errors in transactions resulting in complaints by consumers about the poor service quality of the company. Decreased sales caused by less than optimal customer satisfaction. The population taken by the researchers were all consumers at PT FCS RGP Plastic totaling 143 consumers. The sampling technique of this research is the saturated sample, where the sampling uses the entire population. It was concluded that the sample amounted to 143 respondents. The results state that product quality and service quality have a positive and partially significant effect on consumer satisfaction at PT FCS RGP Plastic.*

Keywords: *Product Quality; Service Quality; Customer Satisfaction*

## **A. PENDAHULUAN**

Perekonomian yang ada pada Indonesia, dituntut untuk lebih berkembang dalam menjalankan kegiatan ekonomi.

Terdapat satu perusahaan yang bernama PT FCS RGP Plastic yang didirikan di Kota Batam sejak tahun 2019. Perusahaan ini dikenal sebagai perusahaan produksi skala besar yang mengintegrasikan gulungan plastik PET, R&D, produksi, penjualan, dan layanan palet plastik. Perusahaan saat ini memiliki basis produksi standar yang modern di Pulau Batam, Indonesia, dengan besar daerah sebesar 47 ribu M<sup>2</sup>. Terdapat cabang lain yang berada dibawah perusahaan yang dibahas yaitu terdapat dalam Singapura, Amerika dan Taiwan. Cabang lainnya sama-sama bergerak dibidang produksi plastik, salah satu produknya adalah palet. Produk utama perusahaan meliputi palet plastik. Perusahaan memiliki hak impor dan ekspor independen, dan produknya diekspor ke Indonesia, Singapura,

negara-negara Asia Tenggara lainnya, Eropa dan Amerika Serikat dan wilayah lainnya.

Perusahaan akan berjalan lama dan mampu bertahan hidup apabila perusahaan mencapai setiap konsumen yang melakukan transaksi sehingga tercapainya suatu kepuasan dalam diri konsumen. Konsumen biasanya memiliki suatu perasaan dan pandangan tersendiri atas suatu produk sehingga terciptanya perasaan dalam diri konsumen yang biasanya dikenal sebagai kepuasan konsumen dinyatakan oleh Kasmir (2017) dalam (Soge et al., 2021). Kepuasan konsumen menjadi hal yang perlu diperhatikan pihak perusahaan agar dapat bertahan hidup didunia persaingan. Kepuasan konsumen adalah penilaian yang ada pada perusahaan mengenai kinerja yang dimiliki dalam memberikan rasa puas dan memenuhi seluruh keinginan konsumen. Pada PT FCS RGP Plastic memiliki kepuasan konsumen yang baik di mana jarang mendapatkan keluhan dari konsumen atas produk yang dibeli sejak pendirian perusahaan tetapi memasuki tahun awal tahun 2021.

Konsumen yang ada pada perusahaan mengalami penurunan yang cukup besar dan terjadi setiap bulannya sejak awal tahun 2021. Hal tersebut memberikan gambaran dan tanda-tanda bagi perusahaan di mana adanya masalah dalam perusahaan sehingga konsumen merasa tidak puas dan tidak melakukan transaksi kembali. Kepuasan konsumen menurun dikarenakan berbagai faktor seperti kualitas produk yang kurang sesuai harapan dan kualitas pelayanan yang kurang komunikatif. Konsumen tidak melakukan transaksi kembali mengakibatkan penjualan pada perusahaan juga mengalami penurunan.

Menurut Emrila dan Raymond (2017) menyatakan suatu perusahaan dengan kinerja yang baik mampu menciptakan produk yang sesuai dengan

harapan konsumen bahkan melebihi harapan sehingga dikenal perusahaan tersebut memiliki kualitas produk yang baik. Perusahaan besar tentunya memiliki standar dalam memproduksi produksi yang ditawarkan. PT FCS RGP Plastic sangat memperhatikan kualitas produk yang ada pada perusahaan, di mana setiap produk yang dijual telah melewati beberapa pengujian yang ada dan sesuai dengan standar PT FCS RGP Plastic. Palet plastik yang dijual sudah teruji dan lolos sensor sehingga dapat dilakukan penjualan. Perusahaan perlu memberikan perhatian pada kualitas produk dikarenakan produk sebagai cermin perusahaan, suatu produk yang bagus akan memberikan pandangan yang baik dalam diri konsumen. Produk yang di perjualkan harus memenuhi kebutuhan, kondisi dan harapan konsumen yang akan dibeli oleh konsumen. Perusahaan mengalami penurunan penjualan dan juga mendapatkan banyak kasus retur barang dengan alasan barang yang di order tidak sesuai. Sejak bulan Januari 2021, penjualan pada perusahaan mengalami penurunan dan jumlah retur barang mengalami peningkatan. Tabel berikut menjelaskan jumlah retur barang dan alasan melakukan retur yang ada pada bulan tertentu, telah dipaparkan pada tabel berikut:

**Tabel 1.** Jumlah Retur Barang Pada PT FCS RGP Plastic

<b>Bulan</b>	<b>Reject Produk</b>	<b>CS</b>	<b>komunikasi yang kurang lancar</b>
Jul-2020	1	0	1
Agt-2020	0	0	1
Sept-2020	1	1	0
Okt-2020	1	0	0
Nov-2020	0	1	0
Des-2020	0	0	1
Jan-2021	0	1	2
Feb-2021	2	1	2

Mar-2021	2	3	2
Apr-2021	3	4	2
Mei-2021	2	3	7
Jun-2021	1	3	7

Sumber: PT FCS RGP Plastic

Jumlah retur barang yang tercatat mengalami kenaikan secara terus menerus dengan alasan adanya *reject* pada produk dan proses komunikasi yang kurang lancar mengenai orderan bersama CS perusahaan serta terjadi beberapa kasus kesalahan pengiriman barang. Masalah tersebut menjadi masalah yang fatal apabila tidak dilakukan penindakan. Hal-hal yang berhubungan dengan CS menjadi masalah dalam kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dikenal sebagai kemampuan yang dimiliki perusahaan untuk memberikan layanan yang kemudian membuat konsumen puas dan senang atas pelayanan yang diberikan (Sudaryana, 2020). Kepuasan konsumen pada perusahaan dapat diukur dari kualitas pelayanan. Hal tersebut dikarenakan konsumen terkadang tidak menilai perusahaan dari produk yang dijual saja tetapi juga menilai bagaimana perusahaan tersebut memberikan layanan pada mereka. Perusahaan dengan kualitas pelayanan yang baik tentunya mampu meningkatkan kepuasan dalam diri konsumen terhadap perusahaan.

Masalah yang telah dibahas meningkatkan keinginan penulis untuk melakukan penelitian lebih mendalam mengenai “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT FCS RGP Plastic di Kota Batam”.

Adapun tujuan dengan melakukan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada PT FCS RGP Plastic di kota Batam.

2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT FCS RGP Plastic di kota Batam.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan
4. konsumen pada PT FCS RGP Plastic di kota Batam.

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

### 1. Kualitas produk

(Simanjuntak & Purba, 2020) gabungan dari ciri khas yang ada dalam produk sehingga mampu menarik ketertarikan konsumen untuk menggunakannya dan tentu produk yang digunakan tersebut mampu memenuhi keinginan konsumen dikenal sebagai kualitas produk. Ciri khas yang dimiliki produk dapat diukur melalui keunggulan produk seperti daya tahan yang lebih kuat dan keuntungan lainnya

### 2. Kualitas Pelayanan

Pengukuran yang terjadi pada suatu perusahaan dengan melakukan penilaian dalam layanan yang diberikan kepada konsumen, yang kemudian membuat konsumen senang atas pelayanan yang diberikan dikenal sebagai kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan perlu diberikan perhatian melalui komunikasi yang baik sehingga dapat mengetahui apa yang sebenarnya pelanggan inginkan sehingga pihak perusahaan mampu mencapai kepuasan konsumen (Arifki & Nurtjahjani, 2018).

### 3. Kepuasan Konsumen

Perasaan yang ada dalam diri konsumen seperti perasaan kecewa dan senang saat menggunakan produk perusahaan dikenal sebagai pengukuran dalam tingkat rasa puas dalam diri konsumen. Rasa senang dalam diri konsumen maka konsumen merasa puas sebaiknya juga konsumen tidak puas maka akan kecewa. Perasaan tersebut dapat diketahui melalui

penggunaan produk yang dilakukan konsumen, biasanya konsumen akan melakukan perbandingan pada produk sejenis yang digunakan dari perusahaan berbeda kemudian terciptanya kesan baik atau buruk. Apabila produk yang digunakan memiliki kesan baik berarti perusahaan memiliki produk dan layanan yang baik. Sedangkan kesan buruk berarti konsumen tidak puas atas produk ataupun pelayanan yang digunakan (Handoko, 2017: 72).

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H<sub>1</sub>: Diduga kualitas produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

H<sub>2</sub>: Diduga kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

H<sub>3</sub>: Diduga kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen.

### **C. METODE**

Penelitian yang dijalankan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini memiliki variabel terikatnya yaitu kepuasan konsumen. Independennya adalah kualitas produk dan kualitas pelayanan.

Populasi yang ada yaitu 143 konsumen yang dikenal sebagai seluruh konsumen dalam PT FCS RGP Plastic. Konsumen tersebut diketahui melalui pencatatan perusahaan terakhir yang tercatat pada Juni 2021. Jumlah konsumen yang berjumlah 143 konsumen, tidak termasuk banyak sehingga penulis menggunakan teknik sampel jenuh yaitu menggunakan seluruh jumlah konsumen yang tercatat dalam populasi.

Teknik Pengumpulan data yaitu melalui wawancara, observasi lapangan, pembagian kuesioner dan lainnya. Penelitian yang dijalankan menggunakan kuesioner yang diukur menggunakan skala *likert* berupa

pengukuran sangat setuju hingga sangat tidak setuju (Sugiyono, 2016:137).

**D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

1. Uji Validitas

**Tabel 2.** Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X<sub>1</sub>)

No.	Keterangan	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Hasil
1	PT FCS RGP Plastic menjual produk yang bagus (X <sub>1.1</sub> )	0,769		Valid
2	PT FCS RGP Plastic menjual produk yang memiliki keunggulan tersendiri (X <sub>1.2</sub> )	0,707		Valid
3	Produk yang dijual PT FCS RGP Plastic jarang mengalami kerusakan atau gagal pakai (X <sub>1.3</sub> )	0,770		Valid
4	Produk yang dijual oleh PT FCS RGP Plastic memiliki spesifikasi yang sesuai dengan yang dijanjikan (X <sub>1.4</sub> )	0,812	0,3610	Valid
5	Produk yang dijual oleh PT FCS RGP Plastic memiliki daya tahan yang baik (X <sub>1.5</sub> )	0,840		Valid
6	Produk yang dijual oleh PT FCS RGP Plastic memberikan kemudahan dalam mereparasi (X <sub>1.6</sub> )	0,613		
7	Produk yang dijual oleh PT FCS RGP Plastic memiliki penampilan yang menarik (X <sub>1.7</sub> )	0,655		Valid

Sumber:SPSS 25, 2021

**Tabel 3.** Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>)

No.	Keterangan	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Hasil
1	PT FCS RGP Plastic memberikan kenyamanan saat anda melakukan transaksi (X <sub>2.1</sub> )	0,792		Valid
2	PT FCS RGP Plastic menepati semua janji yang telah dijanjikan (X <sub>2.2</sub> )	0,737		Valid
3	PT FCS RGP Plastic mampu menyelesaikan masalah saat memiliki permasalahan (X <sub>2.3</sub> )	0,753	0,3610	Valid
4	PT FCS RGP Plastic melayani dengan sopan (X <sub>2.4</sub> )	0,732		Valid
5	PT FCS RGP Plastic memberikan perhatian lebih terhadap konsumen yang membutuhkan pelayanan (X <sub>2.5</sub> )	0,785		Valid

Sumber:SPSS 25, 2021

**Tabel 4.** Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

No.	Keterangan	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Hasil
-----	------------	---------------------	--------------------	-------

1	Anda merasa puas atas kinerja PT FCS RGP Plastic ( $Y_1$ )	0,942		Valid
2	Anda akan membeli ulang suatu produk yang dipasarkan PT FCS RGP Plastic ( $Y_2$ )	0,919	0,3610	Valid
3	Anda bersedia menceritakan pengalaman baik saat menggunakan produk yang dibeli dari perusahaan ( $Y_3$ )	0,895		Valid

Sumber:SPSS 25, 2021

Uji yang dikaji menyatakan bahwa hasil hitung yang didapat menyatakan  $r_{hitung} > r_{tabel}$  0,361 sehingga seluruh varianel yang dikajo telah lolos uji kualitas data pada pengujian ini.

### 2 Uji Realibilitas

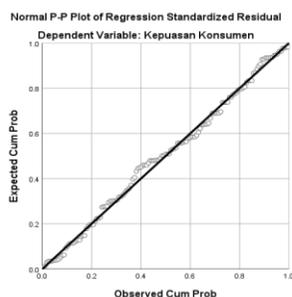
**Tabel 5.** Hasil Uji Realibilitas

Variabel	CA	Hasil
Kualitas Produk	0,859	Realibel
Kualitas Pelayanan	0,816	Realibel
Kepuasan Konsumen	0,905	Realibel

Sumber:SPSS 25, 2021

Penelitian memiliki hasil realibel karena nilai perhitungan yang dimiliki lebih tinggi dari 0,08 sehingga ditarik simpulan setiap variabel pernyataan dinyatakan realibel.

### 3. Uji Normalitas



**Gambar 2.** Hasil Uji Normalitas

Hasil diatas dinyatakan data normal karena titik-titik yang ada menyebar mendekati garis diagonal sehingga dikatakan normal sesuai dengan persyaratan kenormalan data pada uji PP-Plot. Untuk memberikan keyakinan lebih, maka penulis melakukan pengujian lain yaitu pengujian dibawah ini yang dikenal sebagai uji *Kolmogorov-sminov*. Hasil di atas dinyatakan data normal karena nilai lebih besar dari 0,05 yaitu 0,200. Penelitian dikatakan normal pada uji ini apabila hasil yang dimiliki lebih besar dari 0,05 berarti sudah terpenuhi persyaratan yang ada sehingga data normal.

#### 4. Uji Multikolinearitas

Uji ini dijalankan dapat menyatakan tidak terjadi multikolineaitas karena nilai tolerance yang ada memiliki hasil 0,405, sudah memenuhi kriteria dan nilai VIF menunjukkan 2,471. Hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan dimana variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan bebas dari multikolinearitas.

#### 5. Uji Heterokedatisitas

Uji ini dijalankan dapat menyatakan tidak terjadi heterokedatisitas karena nilai signifikan lebih besar dari 0,05, sudah memenuhi kriteria. Hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan di mana variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan bebas dari heterokedatisitas.

#### 6 Uji Pengaruh

**Tabel 6.** Uji Koefisien Regresi

Model		Coefficients <sup>a</sup>			
		Unstandardized		t	
		B	Std. Error		
1	(Constant)	.196	.703	.279	.780
	Kualitas Produk	.130	.040	3.246	.001

Kualitas Pelayanan	.387	.049	7.856	.000
--------------------	------	------	-------	------

Sumber: SPSS 25, 2021

- a. Konstanta bernilai 0,196 artinya jika Kualitas Produk (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) nilainya nol, maka Kepuasan Konsumen (Y) yakni 0,196.
- b. Kualitas Produk bernilai 0,130 artinya bila Kualitas Produk bertambah 1% maka Kepuasan Konsumen juga bertambah 0,130. Semakin tinggi penambahan Kualitas Produk maka bisa meningkatkan Kepuasan Konsumen.
- c. Kualitas Pelayanan bernilai 0,387 artinya bila Kualitas Pelayanan bertambah 1% maka Kepuasan Konsumen juga bertambah 0,387. Semakin tinggi penambahan Kualitas Pelayanan maka bisa meningkatkan Kepuasan Konsumen.

**Tabel 7.** Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.814 <sup>a</sup>	.663	.658

Sumber: SPSS 25, 2021

Hasil koefisien yang ada menyatakan penelitian ini hubungan antar variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen terdiri dari 66,3%. Terdapat variabel lain yang kemungkinan dapat dijadikan sebagai variabel independen sebesar 33,7%.

## 6. Uji Hipotesis

**Tabel 8.** Uji t

Coefficients <sup>a</sup>
---------------------------

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
(Constant)	.196	.703	.279	.780
1 Kualitas Produk	.130	.040	3.246	.001
Kualitas Pelayanan	.387	.049	7.856	.000

Sumber: SPSS 25, 2021

Uji yang ada pada tabel 11 dapat menarik kesimpulan bahwa kualitas produk secara parsial memiliki hubungan pada kepuasan konsumen. Bukti diketahui melalui sig lebih kecil dari 0,05. Peneitian memiliki hubungan signifikan apabila lebih rendah dari 0,05. Hubungan positif diketahui melalui  $t_{hitung} 3,246 > t_{tabel} 1,977$ .

Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Bukti diketahui melalui sig lebih kecil dari 0,05. Peneitian memiliki hubungan signifikan apabila lebih rendah dari 0,05. Hubungan positif diketahui melalui  $t_{hitung} 7,856 > t_{tabel} 1,977$ .

**Tabel 9.** Uji F

F	Sig
137,867	0,000 <sup>b</sup>

Sumber: SPSS 25, 2021

Uji yang ada pada tabel 12 dapat menarik kesimpulan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan memiliki hubungan pada kepuasan konsumen. Bukti diketahui melalui sig lebih kecil dari 0,05. Peneitian memiliki hubungan signifikan apabila lebih rendah dari 0,05. Hubungan positif diketahui melalui  $F_{hitung} 137,867 > F_{tabel} 3,06$ .

## **E. PENUTUP**

### **Simpulan dan Saran**

Penelitian yang dijalankan memiliki hasil penelitian yang disimpulkan berdasarkan hasil dibawah ini yakni:

1. Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen pada PT FCS RGP Plastic.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen pada PT FCS RGP Plastic.
3. Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan secara simultan rpengaruh positif dan signifikan Kepuasan Konsumen pada PT FCS RGP Plastic.

Berdasar simpulan ialah tertera, disarankan bagi penelitian ini yakni:

1. Kualitas Produk pada perusahaan akan sangat membawa pengaruh pada kepuasan konsumen, sehingga perusahaan perlu mempertahankan kualitas yang baik dalam perusahaan sehingga konsumen merasa puas.
2. Pada PT FCS RGP Plastic, memiliki Kualitas Pelayanan yang cukup baik, tetapi perlu dilakukan peningkatan sehingga kepuasan yang ada pada konsumen akan lebih maksimal.
3. Dalam segi Kepuasan Konsumen, konsumen pada PT FCS RGP Plastic memiliki kepuasan yang baik tetapi pada sisi lain beberapa konsumen yang masih merasa kurang sehingga perlu adanya peningkatan dalam segi kualitas produk dan kualitas pelayanan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Albino,V., Berardi,U., & Dangelico,R.M. 2015. SmartCities: Definitions,Dimensions,Performance,and Initiatives. *Journal of Urban Technology*, 22(1), p.3-21.
- Dada,D. 2006. E-Readiness for Developing Countries:Moving the Focus from the Environment to the Users. *The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries*, 27(6), p.1-14.
- Shiri,S., Anvari, A., & Soltani,H. 2014. An Assessment of Readiness Factors for Implementing ERP Based on Agility (Extension of Mckinsey 7s Model). *International Journal of Management, Accounting and Economics*, 1 (3), p.229-246.
- Mitchell,M. L. & Jolley,J. M. 2010. *Research Design Explained: Seventh Edition*. USA: Wadsworth.
- Creswell,J.W. 2012. *Planning, Conducting, and Evaluating Quantitative and Qualitative Research*. Boston: Pearson Education.
- Fraenkel,J. R. & Wallen,N. E. 2010. *How to Design and Evaluate Research in Education*. New York: McGraw-Hill.
- Johanson,G.A. & Brooks,G.P. 2010. *Initial Scale Development: Sample Size for Pilot Studies*. *Educational and Psychological Measurement*, 70 (3), p.394–400.