PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MIE GACOAN DI KECAMATAN PRABUMULIH UTARA KOTA PRABUMULIH

SKRIPSI

Nama : Muhamad Maulana Yusuf
NIM : 212021156

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2025

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MIE GACOAN DI KECAMATAN PRABUMULIH UTARA KOTA PRABUMULIH

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Nama : Muhamad Maulana Yusuf
NIM : 212021156

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2025

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Muhamad Maulana Yusuf
NIM	: 212021156
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis
Program Studi	: Manajemen
Konsentrasi	: Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi	: Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan di Kecamatan Prabumulih Utara Kota Prabumulih

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana Strata 1, baik di Universitas Muhammadiyah Palembang, maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Mei 2025

METERAI TEMPEL

Muhamad Maulana Yusuf

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan di Kecamatan Prabumulih Utara Kota Prabumulih

Nama : Muhamad Maulana Yusuf
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal, Mei 2025

Pembimbing I,

Dr. Sri Rahayu, S.E., M.M
NIDN : 0206016702

Pembimbing II,

Dr. Maftuhah Nurrahmi, S.E., M.Si
NIDN : 216057001

Mengetahui,
Dekan
U.b Ketua Program Studi Manajemen

Dr. Zaleha Trihandayani, S.E., M.Si., CHRO
NIDN: 0229057501

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan."
(QS. Al-Insyirah: 6)

"Janganlah kamu bersikap lemah, dan jangan (pula) bersedih hati, padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi derajatnya jika kamu beriman."
(QS. Ali Imran: 139)

Dengan mengucapkan rasa syukur Alhamdulilah kepada Allah SWT. Skripsi ini saya persembakan teruntuk orang-orang yang saya sayangi:

1. Kepada kedua orang tuaku tercinta yang telah dengan ikhlas dan tulus memberikan segalanya untuk kebahagiaan anaknya.
2. Untuk kakak dan kedua adik tersayang serta keluarga besarku yang selalu mendo'akanku.
3. Teman-teman dan sahabatku tercinta yang telah membantu dan mendukungku.
4. Dosen beserta Almamater kebangganku Universitas Muhammadiyah Palembang.

PRAKATA

بِسْـــــــــــمِ اِلل الرَّحْمَنِ الرَّحِيْمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wa Barakatuh

Alhamdulillahi Robbil 'Alamin, puji dan syukur atas kehadirat Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat, berkah, hidayat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan di Kecamatan Prabumulih Utara Kota Prabumulih" dengan baik dan tepat pada waktunya.

Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW berserta seluruh keluarga dan para sahabatnya yang telah selalu senantiasa membantu perjuangan beliau dalam membawa cahaya petunjuk kepada seluruh umat manusia.

Dengan rasa penuh cinta dan kasih serta kerendahan hati, penulis persembahkan skripsi ini terkhusus kepada kedua orang tuaku, Bapak Pranto dan Ibu Patmawati terima kasih telah menyayangi, mendukung dan mendo'akan serta selalu ada untukku. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah mengizinkan, membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang, maka dengan kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih sebesar- besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Dr. Yudha Mahrom Darmasaputra, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Zaleha Trihandayani, S.E., M.Si Bapak Mister Candera, S.Pd., M.Si selaku Ketua Program dan Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu HJ. Beliawati Kosim, S.E., M.M selaku Dosen Penelaah 1 dan Ibu Ummi Kalsum, S.E., M.Si selauku Dosen Penelaah 2 yang telah memantu dan meluangkan waktu sampai dengan selesainya skripsi ini.
5. Ibu Dr. Sri Rahayu, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing 1 dan Ibu Dr. Maftuhah Nurrahmi, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah banyak membantu dan membimbing dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Amidi, S.E., M.Si Selaku Pembimbing Akademik
7. Bapak dan Ibu dosen pengajar serta staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
8. Kepada adikku Ahmad Syihabbudin dan Annisa Ramadhani yang sudah memberikan semangat dan dukungan untukku. Kepada Sepupuku Khonsa Syahdanna dan Sakina Sari Syahdanna yang selalu menemani. Terima kasih untuk sahabat tersayang M. Akbar Kurniawan, Silvia Dwi Agustina, dan Annisa Tri andini yang selalu ada dan membantuku. Sahabat Dnabyob yang menemani dan menghibur saat mengerjakan skripsi ini. Terima kasih kepada semua teman-teman yang tidak dapat kusebutkan namanya satu-

persatu. Masyarakat Kecamatan Prabumulih Utara Kota Prabumulih yang telah memberikan izin dan bersedia menjadi responden dalam penelitian ini. Dan yang terakhir terima kasih saya ucapkan kepada diri ini yang selalu bersemangat dan sudah berjuang sejauh ini. Terima kasih karena selalu bangkit dan selalu mencoba memperbaiki kesalahan tanpa rasa cepat puas untuk terus berkembang dalam skripsi ini dan masa depan.

Pada akhirnya, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kepada semua pihak yang utamanya para pembaca yang baik. Penulis berharap semoga penelitian yang telah dilakukan pada skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkannya, dan semoga Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.

Billahi Fii Sabiilil Haq, Fastabikul Khairot,

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wa Barrokatuh.

Palembang, Maret 2025

Muhamad Maulana Yusuf

DAFTAR ISI

SKRIPSI ..... **ii**
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT ..... Error! Bookmark not defined.
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI ..... **iv**
DAFTAR ISI ..... **ix**
DAFTAR TABEL ..... **xi**
DAFTAR GAMBAR ..... **xii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiii**
ABSTRAK ..... **xiv**
ABSTRACT ..... **xv**
BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 11
C. Tujuan Penelitian 11
D. Manfaat Penelitian 11
BAB II **13**
KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS **13**
A. Kajian Pustaka 13
B. Penelitian Sebelumnya 22
C. Kerangka Pemikiran 26
D. Hipotesis 32
BAB III **33**
METODE PENELITIAN **33**
A. Jenis Penelitian 33
B. Lokasi Penelitian 34
C. Operasionalisasi Variabel 35
D. Populasi Dan Sampel 35
E. Data Yang Diperlukan 37
F. Metode Pengumpulan Data 38

G. Analisis Data 39
BAB IV 47
HASIL DAN PEMBAHASAN.....47
A. Hasil Penelitian.....47
B. Pembahasan Hasil Penelitian 70
BAB V.....76
KESIMPULAN DAN SARAN 76
A. Kesimpulan 76
DAFTAR PUSTAKA 79

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Hasil Pra-Penelitian.....9
Tabel III. 1 Definisi Operasional Variabel Penelitian 35
Tabel IV. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 53
Tabel IV. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....54
Tabel IV. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 55
Tabel IV. 4 Hasil Uji Validitas.....**Error! Bookmark not defined.**
Tabel IV. 5 Hasil Uji Reliabilitas .....**Error! Bookmark not defined.**
Tabel IV. 6 Kepuasan Pelanggan 56
Tabel IV. 7 Kualitas Produk.....59
Tabel IV. 8 Kualitas Pelayanan.....61
Tabel IV. 9 Analisis Regresi Linear Berganda.....66
Tabel IV. 10 Uji F 67
Tabel IV. 11 Uji t 68
Tabel IV. 12 Koefisien Determentasi 70

DAFTAR GAMBAR

Gambar I. 1 Data Penjualan Mie Gacoan 2023-2024.....6
Gambar II. 1 Kerangka Pemikiran.....31
Gambar IV. 1 Logo Mie Gacoan.....51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran : Jadwal Penelitian

Lampiran : Kuesioner

Lampiran : Tabulasi Data

Lampiran : Tabel Frequensi

Lampiran : Uji Valididtas

Lampiran : Uji Reliabilitas

Lampiran : Hasil Uji F, Uji t, Dan Koefisien Determinasi

Lampiran : Tabel r

Lampiran : Tabel F

Lampiran : Tabel t

Lampiran : Surat Keterangan Lunas BPP

Lampiran : Surat Keterangan Selesai Riset dari Tempat Penelitian

Lampiran : Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi

Lampiran : Cek Plagiat Turnitin

Lampiran : Sertifikat AIK

Lampiran : Sertifikat Pengantar Aplikasi Komputer

Lampiran : Sertifikat Aplikasi Komputer Dan Bisnis

Lampiran : Sertifikat SKPI Pelatiahan *Digital Marketing*

Lampiran : Sertifikat SKPI Pelatihan *Digital Marketing*

Lampiran : Sertifikat SKPI Pelatihan *Public Speaking*

Lampiran : Sertifikat SKPI Pelatihan *Social Media Management*

Lampiran : Sertifikat SKPI Pelatihan SPSS

Lampiran : Biodata Peneliti

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MIE GACOAN DI KECAMATAN PRABUMULIH UTARA KOTA PRABUMULIH

Muhamad Maulana Yusuf[1], Sri Rahayu[2] , Maftuhah Nurrahmi[3]

ABSTRAK

Maulana /212021156/2025 Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan di Kecamatan Prabumulih Utara Kota Prabumulih.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan di Kecamatan Prabumulih Utara Kota Prabumulih secara simultan dan parsial. Jenis penelitian ini termasuk penelitian asosiatif. Jumlah populasi *infinite* dan sampel 100 responden. Data utama yang digunakan adalah data Primer, dengan menggunakan metode pengumpulan data Kuisioner. Teknik analisis yang di gunakan adalah analisis regresi linier berganda, uji hipotesis Fdan t serta koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif antara Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Mie Gacoan di Kecamatan Prabumulih Utara Kota Prabumulih. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa : 1) Ada pengaruh signifikan antara Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan di Kecamatan Prabumulih Utara Kota Prabumulih, 2) Ada pengaruh signifikan antara Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan di Kecamatan Prabumulih Utara Kota Prabumulih, 3) Ada pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan di Kecamatan Prabumulih Utara Kota Prabumulih. Hasil koefisien Determinasi menunjukkan bahwa Kualiatas Produk dan Kualitas Pelayanan berkontribusi sebesar 78% terhadap perubahan Kepuasan Pelanggan.

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

THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION OF GACOAN NOODLES IN NORTH PRABUMULIH DISTRICT, PRABUMULIH CITY

Muhamad Maulana Yusuf[1], Sri Rahayu[2] , Maftuhah Nurrahmi[3]

ABSTRACT

Maulana /212021156/2025 The Influence of Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction of Mie Gacoan in North Prabumulih District Prabumulih City.

The purpose of this study is to find out: The Effect of Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction of Gacoan Noodles in North Prabumulih District, Prabumulih City simultaneously and partially. This type of research includes associative research. The population is *infinite* and the sample is 100 respondents. The main data used is Primary data, using the Questionnaire data collection method. The analysis techniques used were multiple linear regression analysis, hypothesis test Fdan t and coefficient determination. The results of the study showed that there was a positive influence between Product Quality and Service Quality of Gacoan Noodles in North Prabumulih District, Prabumulih City. The results of the hypothesis test show that: 1) There is a significant influence between Product Quality and Service Quality on Gacoan Noodle Customer Satisfaction in North Prabumulih District, Prabumulih City, 2) There is a significant influence between Product Quality on Gacoan Noodle Customer Satisfaction in North Prabumulih District, Prabumulih City, 3) There is a significant influence between Service Quality on Gacoan Noodle Customer Satisfaction in North Prabumulih District, Prabumulih City. The results of the Determination coefficient show that Product Quality and Service Quality contribute 78% to the change in Customer Satisfaction.

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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemasaran bagi seluruh pelaku bisnis adalah suatu kegiatan yang sangat penting karena berpengaruh bagi kelangsungan hidup, laba dan pertumbuhan. Menurut Tjiptono dan Diana (2020:3), pemasaran adalah proses menciptakan, mendistribusikan, mempromosikan, dan menetapkan harga barang, jasa dan gagasan untuk memfasilitasi relasi pertukaran yang memuaskan dengan para pelanggan dan untuk membangun dan mempertahankan relasi yang positif dengan para pemangku kepentingan dan lingkungan yang dinamis. Prilaku konsumen merupakan hal-hal yang mendasari kepuasan konsumen. Salah satu kajian dalam pemasaran adalah prilaku konsumen. Menurut Harman Malau (2017:217) perilaku konsumen merupakan tingkah laku tentang individu, kelompok, atau organisasi dan proses yang mereka gunakan untuk memilih, mengamankan, menggunakan, dan membuang produk, jasa, pengalaman, atau ide untuk kepuasan.

Kepuasan pelanggan adalah bagian yang berhubungan dengan penciptaan nilai pelanggan. Karena terciptanya kepuasan pelanggan berarti memberikan manfaat bagi perusahaan yaitu, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik atau terciptanya kepuasan pelanggan serta membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan, sehingga timbul minat dari pelanggan untuk membeli atau menggunakan jasa perusahaan tersebut.

(Sasongko,S. R. , 2021:104-114). Menurut Kotler (2017:77) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang yang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja yang diterima dengan yang di harapkan. Saat ini kepuadan menjadi fokus dalam kegiatan perusahaan karena konsumen yang puas merupakan jaminan konsumen yang loyal sehingga akan menopang kehidupan perusahaan dalam jangka panjang.

Kualitas produk, pelayanan pelanggan yang unggul, kecepatan dan efisiensi, pengalaman pelanggan, keterjangkau dan aksesibilitas, personalisasi dan faktor emosional merupakan faktor-faktor yang secara langsung berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Guak dkk , 2022). Kepuasan pelanggan dianggap sebagai aspek penting dalam mencapai kesuksesan bisnis jangka panjang, karena pelanggan yang puas cenderung menjadi pelanggan setia, merekomendasikan produk atau layanan kepada orang lain, dan lebih mungkin melakukan pembelian berulang dari perusahaan yang sama (Shin dkk, 2021).

Setelah membeli barang atau jasa untuk mendapatkan layanan tertentu, seseorang merasa puas, senang, dan lega. Perasaan ini disebut sebagai kepuasan. Jika kinerja tidak memenuhi harapan, pelanggan akan tidak puas, jika harapan terpenuhi, pelanggan akan puas, dan jika harapan terlampaui, pelanggan akan sangat puas (Kotler & Keller, 2016). 5 faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu: kualitas, produk, harga, kualitas layanan dan faktor emosional (Anam 2021).

Faktor pertama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas produk. Menurut Hansen,dkk dalam Hendrayani (2021:114) Produk merupakan

segala sesuatu berupa barang atau jasa yang dapat ditawarkan ke pasar untuk memuaskan keinginan dan kebuthan konsumen. Untuk mencapai kepuasan pelanggan maka perusahaan harus memahami spesifikasi produk yang pelanggan inginkan. Kualitas produk yang mengacu pada indikasi pada produk guna melakukan berbagai fungsi, termasuk daya tahan, keunggulan, keandalan, dan kemudahan penggunaan bagi pengguna. Guna memenuhi kepuasan konsumen kualitas produk menunjukan idikasi dari suatu produk (Kotler & Armstrong dalam penelitian F.S.Maramis et al, 2018).

Faktor kedua yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Menurut Zeithmal yang dikutip oleh Sudarso (2016:57) Kualitas pelayanan merupakan manfaat yang dirasakan berdasarkan evaluasi konsumen atas interaksi dibandingkan dengan manfaat yang diharapkan sebelumnya. Kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek, termasuk responsif, kehandalan, empati, komunikasi, dan profesionalisme dari staf atau karyawan yang memberikan layanan kepada pelanggan. Pelayanan yang memiliki kualitas tinggi biasanya ditandai dengan kecepatan, efisiensi, dan ketepatan dalam menanggapi permintaan pelanggan. Selain itu, kualitas pelayanan juga mencakup kemampuan staf untuk memahami kebutuhan pelanggan, memberikan solusi atas masalah yang timbul, dan memberikan pengalaman pelanggan yang memuaskan dan menyenangkan.

Kualitas pelayanan harus disesuaikan dengan konsumen dimana harapan konsumen selalu berubah, kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam peningkatan daya saing, sehingga perlu adanya evaluasi layanan yang dilakukan oleh perusahaan dengan cara membandingkan dengan kompetitor lain yang mana

dapat melihat layanan yang mereka telah dapatkan dan apa yang mereka harapkan dan mempengaruhi mereka untuk membeli kembali atau tidak produk tersebut. Kepuasan konsumen menjadi bahan evaluasi dimana yang mempunyai tujuan untuk membagikan hasil yang cocok ataupun terlebih lagi dapat melebihi dari harapan konsumen, sebaliknya jika terjadi ketidakpuasan hingga tidak memenuhi harapan para konsumen. Sementara itu, kepuasan konsumen ditunjukan secara menyeluruh dengan relatif stabil dari waktu ke waktu, kepuasan konsumen dilihat berdasarkan kondisi yang mana konsumen telah terpenuhi baik kebutuhan, keinginan, dan juga harapannya telah dipenuhi oleh produk yang telah dikonsumsi (Sinaga et al., 2020).

Pelanggan akan menjadi puas dengan bisnis yang mengutamakan pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan dalam upaya memberikan kenyamanan kepada pelanggan dan memberi mereka nilai yang lebih dari yang diharapkan. Harapan pelanggan sangat penting untuk keputusan pembelian kembali, yang harus dipertimbangkan dengan mempertimbangkan beberapa faktor yang ada. Perilaku produsen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen untuk membuat mereka puas adalah kualitas pelayanan, yang dapat terjadi sebelum dan sesudah transaksi.

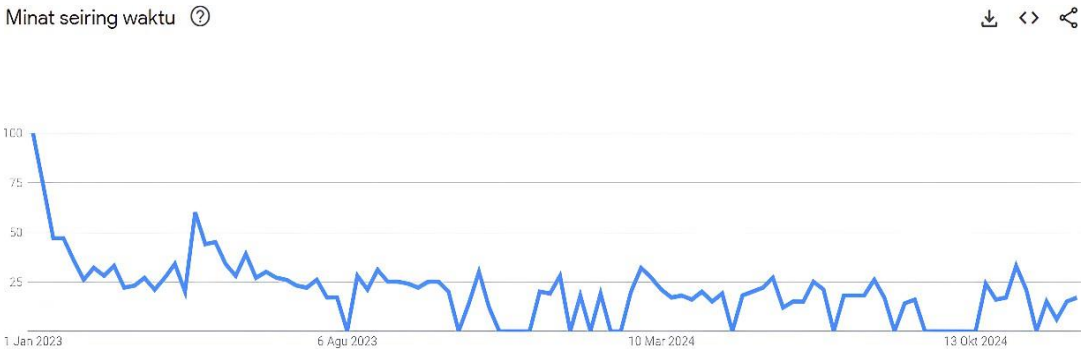
Kualitas produk dan kualitas pelayanan jadi perihal yang sangat mempengaruhi sebab pada saat konsumen memastikan untuk membeli makanan tentu akan memandang dari segi rasa, kebersihan, ragam, dan keunikannya. Tidak hanya itu, dengan bermacam - macam kedai maupun restoran tentu juga akan sangat

mencermati kualitas pelayanannya. Hal itu disebabkan untuk membuat para konsumen merasa nyaman dengan pelayanan serta tempat tersebut.

Saat ini, pertumbuhan kuliner sudah terus berkembang, dan berbagai macam makanan telah dibuat dan diolah menjadi semenarik mungkin untuk memenuhi kebutuhan para pelanggan. Kualitas produk dan layanan sangat penting karena konsumen akan mempertimbangkan rasa, kebersihan, ragam, dan keunikannya saat membeli makanan. Selain itu, bermacam-macam restoran tentu akan sangat memperhatikan kualitas pelayanannya karena akan membuat pelanggan merasa nyaman dengan pelayanan dan tempat. Jika perusahaan memberikan citra yang baik terhadap konsumen maka akan memunculkan loyalitas konsumen sehingga akan timbul timbal balik, untuk memahami kepuasan konsumen, perlu diketahui bahwa setelah konsumen merasakan produk maka akan mengerti kualitas dari produk itu sendiri dan konsumen juga akan merasa cocok dengan pelayanan yang sudah diperkenanan sehingga sesuai dengan apa yang diidamkan (Wibisono & Achsa, 2020).

Perkembangan Masakan mie pedas saat ini sangat berkembang dan memiliki banyak peminat. Mie sangat disukai dan di konsumsi oleh masyarakat indonesia. Ada banyak jenis makanan dengan bahan dasar mie di indonesia, mulai dari makanan khas daerah hingga jenis yang berbeda berdasarkan kondisi saat ini (Kurniawati, 2020). Mie Gacoan adalah mie yang populer saat ini dan disukai oleh remaja. Kedai makan mie pedas nomor satu di Indonesia ini telah membuka cabang di Kota Prabumulih. Tempat makan ini menawarkan berbagai jenis mie, termasuk mie suit, mie hompimpa, dan mie gacoan, yang masing-masing memiliki tingkat

kepedasan yang berbeda. Lumpia udang, lumpia keju, dan siomay adalah beberapa jenis dimsum. Lebih menarik lagi, minuman yang dihidangkan memiliki nama yang berbeda yang dibuat dengan menggunakan nama hantu. Dengan harga yang terjangkau dan rasa mie Gacoan yang pedas, tidak perlu diragukan lagi bahwa tempat ini selalu penuh dengan pengunjung. Olahan mie dan rasanya menjadi ciri khas dari Mie Gacoan.



Sumber: Google Trends 2023-2024

Gambar I. 1

Data Penjualan Mie Gacoan 2023-2024

Gambar 1.1 menjelaskan minat terhadap mie gacoan mencapai puncaknya pada awal tahun 2023, kemudian mengalami penurunan tajam hingga mencapai titik terendah pada bulan Agustus 2023. Setelah itu, minat mengalami sedikit peningkatan tetapi tetap di bawah angka awal tahun 2023. Terlihat fluktuasi minat yang tidak stabil sepanjang tahun 2024, namun secara keseluruhan minat tetap berada di bawah tingkat awal tahun 2023.Meskipun perusahaan telah menargetkan pasar dengan tepat, terdapat beberapa masalah yang menyebabkan ketidakpuasan di kalangan konsumen. Hal ini berimplikasi pada keraguan konsumen untuk melakukan pembelian ulang, yang tercermin dalam berbagai ulasan dan berita di media sosial.

Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap volume penjualan, seperti yang terlihat dalam trends penjualan Mie Gacoan dari 2023 hingga 2024. Penelitian menunjukkan bahwa pelanggan yang puas cenderung melakukan pembelian ulang, sementara ketidakpuasan dapat menyebabkan penurunan penjualan.

Mie Gacoan ini, telah membuka cabang di Kota Prabumulih. Mie Gacoan Kota Prabumulih adalah salah satu cabang dari Mie Gacoan yang merupakan resto mie yang memberikan harga dengan kualitas terbaik dikelasnya dan dengan pilihan pedas dari level 1 sampai 8. Mie Gacoan menjadi tempat bersantap mie terbaik terutama bagi pelajar dan mahasiswa, dimana mereka bisa nongkrong, kerja tugas, ngobrol santai dilengkapi berbagai fasilitas seperti : wifi, colokan listrik, musik kekinian dan dijamin akan membuat para customer nyaman dan ingin kembali lagi dengan harga yang relatif murah. Namun terdapat beberapa masalah yaitu tercermin dari kualitas produk karena terkadang terdapat beberapa produk yang habis dan tidak sesuai pesanan. Selain itu dari kualitas pelayanan yang cenderung lama dan kurang baik bagi sebagian konsumen, yang berdampak keraguan di kalangan konsumen untuk melakukan pembelian ulang.

Pembukaan cabang baru di Kota Prabumulih menunjukkan upaya Mie Gacoan untuk memperluas pangsa pasar, tetapi penting untuk mengatasi masalah yang ada agar kepuasan pelanggan meningkat dan berdampak positif pada penjualan. Dengan memperbaiki kualitas produk dan pelayanan, Mie Gacoan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan mendorong pertumbuhan penjualan yang berkelanjutan.

Dengan memahami bagaimana kualitas produk dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan di Mie Gacoan, pemilik usaha dapat mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan untuk meningkatkan pengalaman pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana variabel kualitas pelayanan dapat mempengaruhi keputusan pembelian di Mie Gacoan Kota Prabumulih, sehingga dapat memberikan masukan bagi pemilik usaha dalam mengembangkan strategi pelayanan yang lebih efektif dan meningkatkan daya saing mereka di pasar kuliner Kota Prabumulih.

Peneliti melakukan pra riset kepada 30 responden yaitu Pelanggan Mie Gacoan, berdasarkan dari hasil riset 30 orang tidak puas terhadap kualitas produk dan pelayanan Mie Gacoan.

Tabel I. 1

Hasil Pra-Penelitian Mie Gacoan Kota Prabumulih

No	Pernyataan Indikator	Ya	Tidak	Jumlah Responden
	Kepuasan Pelanggan			
1.	Apakah anda sering merekomendasikan Mie Gacoan kepada teman atau keluarga	16	14	30
2.	Apakah anda sering mengunjungi Mie Gacoan dalam satu bulan terakir	11	19	30
3.	Apakah anda puas dengan pelayanan dan kualitas produk yang diberikan oleh mie gacoan	13	17	30
	Kualitas Produk			
1.	Terjaminnya stabilitas kebersihan dalam penyajian Mie Gacoan	12	18	30
2.	Apakah Mie Gacoan menggunakan bahan makanan yang berkualitas	13	17	30
3.	akah Anda merasa bahwa kualitas rasa Mie Gacoan konsisten setiap kali Anda membelinya.	14	16	30
	Kualitas pelayanan			
1.	Pelayanan baik dan sopan	10	20	30
2.	Apakah Mie Gacoan menjamin staf merespon permintaan atau keluhan secara *on time*	11	19	30
3.	Apakah pesanan datang tepat waktu	9	21	30

Hasil Pra-Penelitian, 2024

Berdasarkan Hasil Pra-penelitian diatas dapat di jelaskan bahwa hal pertama yang dirasakan pelanggan terhadap kepuasan suatu produk atau pemilihan produk yaitu kualitas mie yang mana pelanggan yang menginginkan kualitas yang baik agar pelanggan puas dengan apa yang mereka beli. Responden berpendapat apabila dilihat dari segi kualitas produk rata-rata menjawab tidak. Karena pelanggan akan memilih kualitas produk yang mereka rasa sesuai harapan dan keinginan, seperti

dari segi pesanan yang sesuai dengan menu, peralatan yang higienis dan rasa yang konsisten.

Pada variabel kualitas pelayanan responden rata-rata menjawab tidak setuju, dikarenakan beberapa orang mengatakan pelayanan lama dan staf kurang responsive bahkan ada beberapa yang menyatakan staf kurang sopan saat melayani. Faktor kualitas pelayanan sangat penting bagi kepuasan pelanggan yang berguna sebagai bahan pertimbangan ketika melakukan pembelian secara berulang atau tidak.

Keterjangkauan dan aksesibilitas gacoan dari responden rata rata menjawab setuju, dikarenakan Produk Mie Gacoan sangat mudah di dapat, baik datang ke lokasi langsung maupun dengan menggunakanan layanan pengantaran, menurut beberapa responden harga Mie Gacoan relatif lebih murah dibandingkan *brand* mie lainnya dan responden merasa puas dengan harga dan porsi yang diterima.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **"Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan Di Kecamatan Prabumulih Utara Kota Prabumulih".**

B. Rumusan Masalah

1. Apakah ada pengaruh signifikan Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan Di Kecamatan Prabumulih Utara Kota Prabumulih ?
2. Apakah ada pengaruh signifikan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan Di Kecamatan Prabumulih Utara Kota Prabumulih?
3. Apakah ada pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan Di Kecamatan Prabumulih Utara Kota Prabumulih?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan Di Kecamatan Prabumulih Utara Kota Prabumulih.
2. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan Di Kecamatan Prabumulih Utara Kota Prabumulih.
3. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan Di Kecamatan Prabumulih Utara Kota Prabumulih.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan akan lebih menambah wawasan peneliti dalam hal pengetahuan tentang perilaku konsumen dan bagaimana pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

2. Bagi Almamater

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang positif bagi pembaca dan bagi yang ingin melakukan penelitian sebagai sumber informasi, bagi yang objek penelitiannya sama sehingga dapat menjadi acuan untuk peneliti lanjutan nantinya

DAFTAR PUSTAKA

Anam, K. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Rental Mobil Mitra Transport). *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi, Vol.1, No.1, Hal:1-5.*

Andi Riyanto (2018*) Implikasi Kualitas Pelayanan Ecodemica*

Ayu, R. S., Survival, S., & Budiantono, B. (2023). Pengaruh Brand Experience Dan Brand Image Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Dimoderasi Kualitas Pelayanan (Studi pada Pelanggan CV. Indo RSVP Group di Kota Malang). *Jurnal Economina*, *2*(4), 919-933.

Arinda, A. R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum dr. GL. Tobing Tanjung Morawa (Vol. 14,Issue 1).

Diah Isnaini Asiati.2019.*Metode Penelitian Bisnis.Palembang*: Nur Fikri

Guak, J. W., Oh, J. E., & Cho, M. S. (2022). A study on the factors affecting customer satisfaction with institutional foodservice during COVID-19. *Foods, 11(7), 1053.*

Hendrayani, Eka, Wahyunita Sitinjak, Gusti Putu Eka Kusuma, David Ahmad Yani, Ni Nyoman Kerti Yasa, Teti Chandrayanti, Voettie Wisataone, Aditya Wardhana, Roeskani Sinaga, and Nur Hilal. *Manajemen Pemasaran. Bandung: Media Sains Indonesia, 2021.*

Hou, C., Jo, M. S., & Sarigöllü, E. (2020). Feelings of satiation as a mediator between a product's perceived value and replacement intentions. *Journal of Cleaner Production*, *258*, 120637.

Indrasari, Y. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Jasa Pengiriman Barang PT. Pos Indonesia Cabang Malang. *Jurnal Bisnis dan Manajemen, 11(1), 86-96.*

Hasan, Iqbal. (2019). Analisis Data Penelitian dengan Statistik. Jakarta: Bumi Aksara.

Kotler Phillip,Kevin Lane Keller.2016. *Manajemen Pemasaran*: *edisi 12 Jilid 1 & 2*.Jakarta: PT. Indeks.

Kotler, P., & Amstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jilid 1. In Manajemen Pemasaran (Vol. 7, p. 1835).

Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). Principles of Marketing sixteenth edition.

Kotler, P., dan Amstrong, G.M., 2017. *Principles Of Marketing. United Kingdom : Pearson.*

Kotler, P., dan Keller, K. (2016), *Marketing Management Fourtheenth Edition. England : Pearson Education Limited.*

Kurniawati, H., Rahayu, R., & Hidayat, M. S. (2020). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Berkunjung Ke Warunk Mie Gacoan Cabang Mojokerto* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS ISLAM MAJAPAHIT).

Lumintang, F.,Y. 2022. Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Samsung di Toko Ds Solution Kota Manado. Productivity. 3(4). 361-366.

Malau, Harman. 2017. Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global. Bandung: Alfabeta

Margawati, C. A. (2020). Pengaruh persepsi harga, kualitas produk, lokasi terhadap kepuasan konsumen dalam membeli produk Franchise Burgerstops. IQTISHADequity Jurnal MANAJEMEN, 2(2), 103–112.

Mallar, R. S., & ST, Y. T. (2023). Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bioskop Cinepolis Plaza Medan Fair. Jumbiwara: Jurnal Manajemen Bisnis Kewirausahaan, 2(3), 70-88.

Purnama, N. I., dan Rialdy, N. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Personal Selling Terhadap Kepuasan Pelanggan Alat-Alat Bangunan Pada PT. Rodes Chemindo Medan. Proseding Seminar Nasional Kewirausahaan, 1(1), 174–181

Rangkuti, F. (2017). Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja.

Sasongko, S. R. (2021). Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (literature review manajemen pemasaran). *Jurnal ilmu manajemen terapan, 3(1), 104-114*.

Schiffman Dan Kanuk. (2019). The Effect Of Product Quality , Price And Promotion On The Purchase Decision Of Telkomsel Service Products. 4(9).

Setiadi, Nugroho. 2015.*Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Shin, H. W., Fan, A., & Lehto, X. (2021). Peer-to-peer accommodation: A meta-analysis of factors affecting customer satisfaction and loyalty. *International Journal of Tourism Research*, *23*(4), 581-596.

Sinaga, A., Sihombing, S., & Sitanggang, D. (2020). Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Coffeenatics Medan. *Jurnal Riset Akuntansi & Keuangan, 6(1), 119–144*.

Sudarso, Andriasan. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan* (Dilengkapi dengan Hasil Riset pada Hotel Berbintang di Sumatera Utara). Yogyakarta: Deepublish.

Sugiyono.2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono.2018. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono.2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alphabet

Tjiptono (2015) Manajemen Pemasaran Jasa.

Tjiptono, Fandy., dan Anastasia Diana (2020), *Pemasaran*, Yogyakarta: Andi.

Tjiptono,Diana.2020. *Pemasaran*.Yogyakarta: Andi

Tjiptono. 2019. Edisi 1. *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Yogyakarta : Andi

Wibisono, H. B., & Achsa, A. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Melakukan Servis Kendaraan. *Journal IMAGE |, 9(2), 92–100.*