

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN HYFRESH DI KECAMATAN  
PRABUMULIH UTARA KOTA PRABUMULIH**



**SKRIPSI**

**Nama: Putri Widyana Wicaksono**

**NIM: 212022259**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2026**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN**  
**TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN HYFRESH DI KECAMATAN**  
**PRABUMULIH UTARA KOTA PRABUMULIH**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan**  
**Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



**Nama: Putri Widyana Wicaksono**

**NIM: 212022259**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**2026**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Widyana Wicaksono  
NIM : 212022259  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Pemasaran  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hyfresh 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 di perguruan tinggi lain.
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, Maret 2026



Putri Widyana Wicaksono

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah  
Palembang

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Judul : Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap  
Kepuasan Pelanggan Hyfresh Di Kecamatan Prabumulih  
Utara Kota Prabumulih  
Nama : Putri Widyana Wicaksono  
NIM : 212022259  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Pemasaran

Pembimbing I,

**Dr. Diah Isnaini Asiati, S.E., M.M**  
NIDN : 0207046301

Diterima dan disahkan  
Pada Tanggal Maret 2026  
Pembimbing II,

**Arniza Nilawati, S.E., M.M**  
NIDN : 0215057001

Mengetahui,

Dekan

u.p. Ketua Program Manajemen



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

## MOTO DAN PERSEMBAHAN

Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(QS. Al-Baqarah:286)

Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah: 5-6)

Barang siapa menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka Allah akan mudahkan baginya jalan menuju surga”

(HR. Muslim, No.2699)

Dengan mengucapkan rasa syukur Alhamdulillah 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 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.

# بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## PRAKATA

### *Assalamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh*

Alhamdulillah Robbil'Alamin, Puji dan syukur yang sedalam-dalamnya penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya dengan limpahan rahmat, karunia, taufik, dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Tiada kekuatan dan kemampuan selain atas izin-Nya sehingga penulis mampu melewati berbagai proses, tantangan, hambatan, serta keterbatasan selama penyusunan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umat manusia dari zaman kegelapan menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti sekarang ini. Skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hyfresh Di Kecamatan Prabumulih Utara Kota Prabumulih" ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang. Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini tidaklah mudah dan membutuhkan perjuangan, kesabaran, serta dukungan dari berbagai pihak yang senantiasa membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.

Dalam kesempatan ini, penulis dengan segala kerendahan hati ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.

2. Bapak Dr. Yudha Mahrom DS, S.E, M.Si dan ibu Dr. Maftuhah Nurrahmi,S.E.,M.SI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Dr. Zaleha Trihandayani, S.E.M.Si. CHRO dan Dr. Bapak Mister Candra, S.Pd. M.Si. selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Efrina Masdaini, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Ibu Dr. Diah Isnaini Asiati, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Arniza Nilawati, S.E, M.M. selaku Dosen Pembimbing II skripsi yang telah membimbing selama proses pengerjaan skripsi.
6. Seluruh dosen fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah mengajarkan ilmunya dan memberikan nasehat nasehat kepada penulis selama belajar di Universitas Muhamadiyah Palembang beserta seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan kelancaran administrasi
7. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh responden terutama masyarakat Prabumulih Utara yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan perhatiannya untuk mengisi kuesioner dalam penelitian ini.
8. Untuk kedua orang tuaku, ayahanda Suwarno dan ibunda Nurhasanah kupersembahkan karya sederhana ini untuk dua orang paling berharga dalam hidupku. Terima kasih telah membesarkan anak perempuan terakhir ini dengan penuh cinta, kesabaran, dan pengorbanan. Terima kasih atas setiap doa yang tidak pernah terputus, setiap air mata yang mungkin tidak pernah terlihat, dan setiap perjuangan yang dilakukan demi masa depanku. Sebagai

anak perempuan terakhir, aku bangga terlahir dari Ayahanda dan Ibunda. Terima kasih karena selalu menjadikanku alasan untuk tetap kuat, dan terima kasih karena selalu percaya bahwa aku bisa.

9. kepada kakak pertamaku Afrizal Alfarizi beserta istri Takiyah Milasari, dan kakak keduku Tiara Nurul Mawarni beserta suami Romi Indrawan, Terimakasih banyak atas dukungannya secara moril maupun materil, terimakasih juga atas segala motivasi dan dukungan yang diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
10. Kepada Sahabat-sahabat perjuangan yang tak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, semangat, dan cerita yang telah kita lalui bersama selama perkuliahan ini. Terima kasih karena selalu ada dalam suka maupun duka, dan karena kalian, perjalanan menyelesaikan skripsi ini terasa lebih kuat dan bermakna.
11. Kemudian rasa terima kasih penulis kepada sahabat seperjuangan sejak SMA yaitu Devina Zara Nandini, Rifki Arrahman, dan Nicky Alya Monica. Terima kasih sudah menjadi sahabat yang baik bahkan seperti saudara. Terima kasih selalu ada, selalu mendukung, mendengarkan, dan tidak pernah meninggalkan penulis hingga sampai di titik ini.
12. Kepada diri saya sendiri Putri Widyana Wicaksono. Terima kasih karena telah bertahan sejauh ini. Terima kasih atas setiap usaha, doa, air mata, dan perjuangan yang tidak selalu mudah untuk dilewati. Terima kasih karena tidak menyerah meskipun lelah, tidak berhenti meskipun pernah ingin menyerah, dan tetap melangkah meskipun tertatih.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan mengingat keterbatasan dan ilmu pengetahuan. Meskipun demikian semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Akhir kata penulis mengucapkan terimah kasih yang sebesar-besarnya Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan. Aamiin.

**Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakataatuh.**

Palembang, Maret 2026  
Penulis,



Putri Widyana Wicaksono  
NIM : 212022259

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
HALAMAN PRKATA.....	vi
HALAMAN DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
ABSTRAK .....	xx
<i>ABSTRACT</i> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Pustaka .....	10
1. Landasan Teori .....	10
B. Penelitian Sebelumnya .....	17
C. Kerangka Pemikiran .....	20

D. Hipotesis .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	24
B. Lokasi Penelitian .....	25
C. Operasionalisasi Variabel .....	25
D. Populasi dan Sampel.....	26
E. Data yang Diperlukan .....	28
F. Metode Pengumpulan Data .....	28
G. Analisis Data dan Teknik Analisis .....	29
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian.....	38
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	59
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan.....	66
B. Saran .....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	
<b>LAMPIRAN.....</b>	

## DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel I.1 Alasan Konsumen Tidak Puas Dengan Supermarket Hyfresh .....	6
Tabel III. 1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	25
Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas .....	42
Tabel IV.2 Uji Reliabilitas .....	43
Tabel IV.3 Kepuasan Pelanggan.....	48
Tabel IV.4 Kualitas Produk .....	50
Tabel IV.5 Kualitas Pelayanan .....	52
Tabel IV.6 Analisis Regresi Linear Berganda .....	55
Tabel IV.7 Hasil Uji F (Simultan) .....	57
Tabel IV.8 Hasil Uji t (Parsial) .....	58
Tabel IV.9 Hasil Koefisien Determinasi.....	59

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Model Perilaku Konsumen .....	10
Gambar II.2 Kerangka Pemikiran .....	23
Gambar IV.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
Gambar IV.2 Responden Berdasarkan Usia .....	45
Gambar IV.3 Responden Berdasarkan Lama Pemakaian .....	46
Gambar IV.4 Responden Berdasarkan Frekuensi Berbelanja.....	47

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Jadwal Penelitian
- Lampiran 2 : Kuesioener
- Lampiran 3 : Tabulasi
- Lampiran 4 : Frekuensi Jawaban Responden
- Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 6 : Hasil Uji F, Uji t, dan Uji R, Koefisien Determinasi
- Lampiran 7 : Tabel R
- Lampiran 8 : Tabel F
- Lampiran 9 : Tabel t
- Lampiran 10 : Surat keterangan telah melakukan riset
- Lampiran 11 : Hasil Plagiat Turnitin
- Lampiran 12 : Kartu Aktivitas Bimbingan
- Lampiran 13 : Bukti pelunasan BPP
- Lampiran 14 : Sertifikat SPSS
- Lampiran 15 : Sertifikat AIK
- Lampiran 16 : Sertifikat Komputer
- Lampiran 17 : Sertifikat SKPI
- Lampiran 18 : Biodata Penulis

## ABSTRAK

**Putri Widyana Wicaksono, Diah Isnaini Asiati, Arniza Nilawati / Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hyfresh Di Kecamatan Prabumulih Utara Kota Prabumulih.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Hyfresh Di Kecamatan Prabumulih Utara Kota Prabumulih. Penelitian ini menggunakan 100 sampel, teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan cara *Purposive sampling*. Jenis penelitian yang digunakan asosiatif, data yang digunakan merupakan data primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, uji f, uji t dan koefisien determinasi. Hasil analisis regresi linier berganda variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hasil analisis uji F yang dilakukan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Hyfresh di Kecamatan Prabumulih Utara Kota Prabumulih. Hasil uji Hipotesis t secara parsial menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Analisis koefisien determinasi kualitas produk dan kualitas pelayanan mampu berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan Hyfresh di Kecamatan Prabumulih Utara Kota Prabumulih 60,8%.

**Kata kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan**

## **ABSTRACT**

***Putri Widyana Wicaksono, Diah Isnaini Asiati, Arniza Nilawati / The Influence of Product Quality and Service Quality on Hyfresh Customer Satisfaction in North Prabumulih District, Prabumulih City.***

*This research aims to determine the influence of Product Quality and Service Quality on Hyfresh Customer Satisfaction in North Prabumulih District, Prabumulih City. This research used 100 samples, the sampling technique used a nonprobability sampling technique using purposive sampling. The type of research used is associative, the data used is primary data. The data collection technique used was a questionnaire. The analysis technique used is multiple linear regression analysis, f test, t test and coefficient of determination. The results of multiple linear regression analysis of product quality and service quality variables have a positive influence on customer satisfaction. The results of the F test analysis carried out show that there is a significant influence of product quality and service quality on Hyfresh customer satisfaction in North Prabumulih District, Prabumulih City. The results of the partial Hypothesis t test show that product quality has a significant effect on customer satisfaction and service quality has a significant effect on customer satisfaction. Analysis of the coefficient of determination of product quality and service quality is able to contribute to Hyfresh customer satisfaction in North Prabumulih District, Prabumulih City, 60.8%.*

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

# **BAB 1**

## **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.

Salah satu konsep pemasaran adalah perilaku konsumen. Perilaku konsumen adalah studi mengenai bagaimana tindakan individu, organisasi, dan kelompok dalam membeli, memilih, dan menggunakan ide, produk maupun jasa dalam memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan (Kotler & Keller, 2016:179).

Salah satu topik dalam perilaku konsumen adalah kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan atau *customer satisfaction* merupakan salah satu pendorong utama yang menghubungkan antara perusahaan dan pelanggan dalam jangka panjang, dengan demikian kepuasan pelanggan ini juga berhubungan erat dengan loyalitas pelanggan yang dapat memberikan banyak nilai baik bagi konsumen maupun perusahaan sendiri (Kotler & Armstrong, 2018:39).

Menurut Kotler dan Keller (2016:153), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk yang dirasakan dengan harapan mereka. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan sangat bergantung pada kesesuaian antara harapan pelanggan dan kinerja yang diterima. Terdapat 5 faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu: kualitas, produk, harga, kualitas layanan dan faktor emosional (Indrasari, 2019:87).

Faktor pertama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas produk, Menurut Tjiptono (2020:206) Kualitas produk adalah segala sesuatu yang mencakup dan memberikan nilai (*value*) untuk memuaskan kebutuhan atau keinginan seseorang. Pengertian ini menjelaskan bahwa kualitas produk adalah nilai dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. sesuai dengan kompetensi dan kapasitas organisasi serta daya beli. Ketika produk memiliki mutu yang baik dan sesuai dengan harapan konsumen, maka pelanggan akan merasa puas terhadap produk tersebut. Sebaliknya, apabila kualitas produk yang diterima tidak sesuai dengan Harapan, maka pelanggan cenderung akan merasa tidak puas.

Faktor kedua yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Menurut Arianto (2018:83) Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien

berada di perusahaan. Kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan prima. Kualitas Pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen akan muncul apabila Kualitas Pelayanan yang diberikan dengan baik. Sebaliknya pelayanan yang lambat atau tidak membantu akan membuat pelanggan merasa tidak puas.

Kualitas produk dan kualitas pelayanan jadi perihal yang sangat mempengaruhi sebab pada saat konsumen memastikan untuk membeli produk tentu akan memandang dari segi ragam, kebersihan, dan keunikannya. Tidak hanya itu, dengan bermacam - macam supermarket tentu juga akan sangat mencermati kualitas pelayanannya. Hal itu disebabkan untuk membuat para konsumen merasa nyaman dengan pelayanan serta tempat tersebut.

Dalam beberapa tahun terakhir, perkembangan dunia bisnis di Indonesia mengalami pertumbuhan yang pesat, terutama pada sektor ritel modern. Banyak pemasar yang mulai membangun pusat perbelanjaan dan bisnis ritel modern seperti *Transmart*, *Carrefour*, *Superindo*, *Hypermart*, *hyfresh*, dan lain-lain. Bagi masyarakat Indonesia, berbelanja merupakan kebutuhan yang tidak dapat disangkal, terutama pada saat menghabiskan waktu untuk memenuhi kebutuhan sehari hari. Oleh karena itu, para pemasar berlomba-lomba untuk membuat mall yang nyaman dan dapat menarik pembeli untuk datang dan melakukan pembelian. Setiap pengecer akan menawarkan nilai lebih dibandingkan pesaingnya, baik melalui harga, kenyamanan, maupun kualitas produk dan layanan.

Salah satu pengecer yang beroperasi di Prabumulih adalah Hyfresh. Hyfresh Supermarket ini, telah membuka cabang pertamanya di Prabumulih dan menjadi salah satu toko ritel modern yang cukup dikenal masyarakat Prabumulih. Hyfresh dikelola oleh PT Matahari Putra Prima (MPPA) yang sukses menjadi ritel modern terkemuka di Indonesia. Hyfresh Supermarket mulai berdiri tahun 2019 dan merupakan format supermarket komunitas yang mengutamakan produk segar dan 4 kebutuhan pokok dengan harga terjangkau, khususnya untuk memenuhi kebutuhan harian rumah tangga kelas menengah.

Sebagai salah satu industri ritel Hyfresh menyadari pentingnya mempertahankan daya saing di pasar dengan memahami kepuasan konsumen supaya lebih unggul dalam mempertahankan persaingan ritel modern. Berdasarkan pengamatan dan tanggapan beberapa pelanggan, terdapat keluhan mengenai pelayanan karyawan yang kurang ramah, antrian kasir yang panjang, serta ketersediaan produk yang tidak selalu lengkap. Di sisi lain, pelanggan juga menilai bahwa kualitas produk yang dijual, seperti buah, sayuran, dan kebutuhan rumah tangga, kadang kurang segar dibandingkan saat awal pembukaan toko. Hal ini dapat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, karena pelanggan cenderung membandingkan pengalaman berbelanja di Hyfresh dengan ritel modern lainnya.

Fenomena inilah yang menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berperan penting dalam menentukan kepuasan pelanggan Hyfresh, sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kedua faktor tersebut terhadap kepuasan pelanggan.

Dengan memahami bagaimana kualitas produk dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan di Supermarket Hyfresh, pemilik usaha dapat mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan untuk meningkatkan pengalaman pelanggan.

Berdasarkan fenomena di atas peneliti melakukan Prariset kepada 30 responden tentang kepuasan mereka saat berbelanja di Hyfresh, pernyataan kepuasan ini penulis masukan pada table sebagai berikut

Tabel I. 1

## Alasan Konsumen Tidak Puas Dengan Supermarket Hyfresh

No	Jawaban	Indikator	Variabel
1	Produk sayur, buah segar dan tidak layu	<i>performance</i>	Kualitas produk
2	Makanan cepat saji <i>fresh</i> saat disajikan	<i>Performance</i>	Kualitas Produk
3	Produk terlihat kurang premium dibanding tempat lain	<i>Quality impression</i>	Kualitas Produk
4	Kemasan produk terlihat pudar seperti stok lama	<i>Quality impression</i>	Kualitas Produk
5	Brand-brand yang tersedia kurang terpercaya	<i>Quality impression</i>	Kualitas Produk
6	Kemasan produk praktis saat dibukakan dan digunakan	<i>Features</i>	Kualitas Produk
7	Tersedia variasi produk baru	<i>Features</i>	Kualitas Produk
8	Kemasan produk rusak	<i>Comformance With Specification</i>	Kualitas Produk
9	Berat atau isi produk tidak sesuai dengan yang tercantun dikemasan	<i>Comformance With Specification</i>	Kualitas Produk
10	Kualitas produk tidak sesuai dengan standar merk	<i>Comformance With Specification</i>	Kualitas Produk
11	Penampilan produk menarik	<i>Aesthetics</i>	Kualitas produk
12	Penataan produk rapi	<i>Aesthetics</i>	Kualitas Produk
13	Produk mendekati kadaluarsa masih dijual	<i>Durability</i>	Kualitas Produk
14	Kualitas daging cepat rusak	<i>Durability</i>	Kualitas Produk
15	Snack <i>frozen food</i> tidak awet dan segar	<i>Durability</i>	Kualitas Produk
16	Pendingin ruangan tidak berfungsi dengan baik	<i>Tangible</i>	Kualitas Pelayanan
17	Supermarket kurang bersih	<i>Tangible</i>	Kualitas Pelayanan
18	Pelayanan kasir lambat	<i>Responsiveess</i>	Kualitas Pelayanan
19	Sulit menemukan petugas untuk membantu tidak dapat diandalkan	<i>Reliability</i>	Kualitas Pelayanan
20	Informasi Harga tidak sesuai dengan label yang ada di rak	<i>Reliability</i>	Kualitas Pelayanan
21	Karyawan tidak cepat merespon keluhan pelanggan	<i>Responsiveness</i>	Kualitas Pelayanan
22	Area supermarket bersih	<i>Tangible</i>	Kualitas Pelayanan
23	Tersedia kantong belanja ramah lingkungan	<i>Tangible</i>	Kualitas Pelayanan
24	Karyawan membantu kurang baik dan terburu buru	<i>Empathy</i>	Kualitas Pelayanan
25	Karyawan tidak inisiatif membantu ketika melihat pelanggan kesulitan	<i>Empathy</i>	Kualitas Pelayanan
26	Karyawan kurang memahami produk dengan baik	<i>Assurance</i>	Kualitas Pelayanan
27	Toilet bersih	<i>Tangible</i>	Kualitas Pelayanan
28	Tata letak barang rapi	<i>Tangible</i>	Kualitas Pelayanan
29	Karyawan membantu bawa barang belanjaan	<i>empathy</i>	Kualitas Pelayanan
30	Karyawan kurang professional dalam menjalankan tugas	<i>Assurance</i>	Kualitas Pelayanan

Sumber: Jawaban wawancara Pra Riset, 2025

Berdasarkan tabel 1.1 terdapat 19 pelanggan tidak Puas terhadap Hyfresh dan terdapat 11 pelanggan puas terhadap hyfresh. Diketahui pernyataan dari beberapa pelanggan yang pernah berbelanja di Hyfresh.

Variabel kualitas produk ini muncul dari pelanggan Hyfresh yang memberikan pernyataan terkait kondisi produk yang dijual. Beberapa pernyataan tersebut antara lain produk terlihat kurang premium dibanding tempat lain, kemasan produk terlihat pudar seperti stok lama, brand-brand yang tersedia kurang terpercaya, kemasan produk rusak, berat atau isi produk tidak sesuai dengan yang tercantum dikemasan, kualitas produk tidak sesuai dengan standar merk, produk mendekati kadaluarsa masih dijual, kualitas daging cepat rusak, snack frozen food tidak awet dan segar.

Variabel kualitas pelayanan ini muncul dari pelanggan Supermarket Hyfresh yang memberikan pernyataan tentang pelayanan yang belum memuaskan. Beberapa keluhan Antara lain, pendingin ruangan tidak berfungsi dengan baik, supermarket kurang bersih, pelayanan kasir lambat, sulit menemukan petugas untuk membantu tidak dapat diandalkan, informasi harga tidak sesuai dengan label yang ada di rak, karyawan tidak cepat merespon keluhan pelanggan, karyawan melayani kurang baik dan terburu buru, karyawan tidak inisiatif membantu ketika melihat pelanggan kesulitan, karyawan kurang memahami produk dengan baik, karyawan kurang profesional dalam menjalankan tugas.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan masih memiliki peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kedua variabel tersebut terhadap kepuasan pelanggan Hyfresh di Kecamatan Prabumulih Utara Kota Prabumulih.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Hyfresh di **Kecamatan Prabumulih Utara Kota Prabumulih**

## **B. Rumusan Masalah**

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

## **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan meneliti :

1. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Hyfresh Di Kecamatan Prabumulih Utara Kota Prabumulih.
2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Hyfresh Di Kecamatan Prabumulih Utara Kota Prabumulih.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Hyfresh 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.

##### **3. Bagi Perusahaan**

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi Hyfresh sebagai bahan evaluasi kualitas produk dan pelayanan, sehingga perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, memperbaiki kinerja layanan, serta merumuskan strategi pemasaran yang lebih efektif dan berdaya saing.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andi Rianto (2018) *implikasi kualitas pelayanan ecodemica*
- Asiati, D. I. 2019. *Metode Penelitian Bisnis*. Palembang: NoerFikri.
- Hasan, M. I. (2019). *Pokok-pokok materi statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Indrasari, M. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kasmir, S. E. dan M. M. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P. dan Armstrong, G. 2018. *Principles of Marketing*. Harlow : Pearson Education
- Kotler, P. dan Keller, K. L. 2016. *Marketing Management*. Edisi 15. Pearson Education
- Kotler, P. dan Keller, K. L. 2017. *Marketing Management*. SouthAsia Singapura: Pearson
- Maulida, M., Endang, A. P., & Listyorini, S. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap minat beli ulang di Hypermart Semarang (Studi pada konsumen Hypermart Paragon Mall Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 12(3), 904–914.
- Putra, M. M. H., Mansur, M., & Sabir, K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Supermarket Carrefour di Kota Mojokerto. *E-Jurnal Riset Manajemen*, Vol.1, No.1, Hal: 24–32.
- Sanusing, E., & Giyartiningrum, E. (2023). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen (Studi kasus pada Supermarket Pamella Empat). *Jurnal Ilmiah*, 7(2), 12–22.
- Sugiyono, P. D. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tarmizi, A. (2022). Pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen (Studi pada Carrefour Lebak Bulus – Jakarta). *Jurnal JUKIM*, 1(5), 137–144.

Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI

Tjiptono, F. dan Diana, A. 2020. *Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Wijayanto, R. I., & Widiastuti, E. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Indomartco Prismaatama (Indomaret) Cabang Klaten. *Surakarta Management Journal*, 3(2), 102–119.