

**KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA NOSTIMO GREEK GRILL UBUD RESTORAN DI
MASA PANDEMI COVID-19**

I Nyoman Parta¹, I Gusti Ayu Nyoman Sumiati², Ni Nyoman Menuh³, Ida Bagus Ngurah Wimpascima⁴

^{1,2,3,4}STIMI Handayani, Denpasar

Email: parta.kmbp@gmail.com

Abstrak - Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, dan kualitas pelayanan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan konsumen. Lokasi penelitian ini di Nostimo Greek Grill Ubud Restoran. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Nostimo Greek Grill Ubud Restoran dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 99 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Validitas, Uji Reabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analsis Regresi Linier Berganda, Uji F, Uji t dan Uji Koefisien Determinasi. Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa: (1) kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen, (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen, (3) secara simultan kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Besarnya pengaruh variabel lingkungan kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen adalah 52,2%. Saran yang dapat diberikan adalah Nostimo Greek Grill Ubud Restoran hendaknya melakukan inovasi pada kualitas makanan dan minuman yang ditawarkan dan selalu menjaga kebersihan lingkungan, serta memberikan pelatihan kepada karyawan, agar nantinya karyawan mampu menjelaskan apapun pertanyaan konsumen mengenai menu dan informasi.

Kata kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen

Abstract - This study aims to determine the effect of product quality, and service quality partially and simultaneously on customer satisfaction. The location of this research is Nostimo Greek Grill Ubud Restaurant. The population in this study were consumers of Nostimo Greek Grill Ubud Restaurant and the samples in this study were 99 respondents. Data analysis techniques used in this research are validity test, reliability test, classic assumption test, multiple linear regression analysis, F test, t test and coefficient of determination test. From the research results it can be seen that: (1) product quality has a significant positive effect on customer satisfaction, (2) service quality has a significant positive effect on customer satisfaction, (3) simultaneously product quality and service quality have a significant effect on customer satisfaction. Besarnya pengaruh variabel

lingkungan kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen adalah 52,2%. Saran yang dapat diberikan adalah Nostimo Greek Grill Ubud Restoran hendaknya melakukan inovasi pada kualitas makanan dan minuman yang ditawarkan dan selalu menjaga kebersihan lingkungan, serta memberikan pelatihan kepada karyawan, agar nantinya karyawan mampu menjelaskan apapun pertanyaan konsumen mengenai menu dan informasi.

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

PENDAHULUAN

Di Indonesia, kasus pertama Covid-19 terkonfirmasi pada awal 2020. Mewabahnya Covid-19 membawa dampak yang sangat besar di berbagai sektor industri terutama di bidang Pariwisata. Melemahnya industri Pariwisata di Indonesia seperti Bali, Yogyakarta, Lombok mengalami penurunan yang sangat drastis. Sementara itu pemerintah telah mengambil peraturan dan kebijakan mengenai pembatasan sosial guna menekan angka penyebaran covid-19 di Indonesia.

Jumlah kunjungan tamu saat kondisi normal di Nostimo Greek Grill Ubud mencapai 32.558 orang. Pada tahun 2020 saat Pandemi Covid 19 mulai dirasakan di sektor pariwisata, jumlah kunjungan tamu menurun sebanyak -58,9% dengan total jumlah kunjungan 13.401 orang. Kemudian keadaan masih belum membaik di tahun 2021 dengan menurunnya jumlah kunjungan tamu sebanyak - 62,8% yang mana tercatat jumlah kunjungan tamu hanya mencapai 12.093 orang. Hal ini disebabkan oleh efek pandemi covid-19 yang masuk pada awal tahun 2020 dan semakin parah hingga tahun 2021 usai yang mana seluruh daerah di Bali termasuk

di daerah Ubud merasakan dampak pandemi yaitu sepi pengunjung baik domestik maupun mancanegara.

Pada masa pandemi yang sulit saat ini perusahaan harus menjaga kepercayaan konsumen dengan lebih memperhatikan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan, karena dengan itu konsumen akan membantu perusahaan dalam promosi dari mulut ke mulut dan juga tercipta pembelian secara berulang yang mana konsumen menjadi pelanggan setia.

Berdasarkan *guest comment* dijelaskan bahwa tamu mengutarakan rasa kekecewaannya akan kualitas produk/hidangan yang sudah di pesannya. Yang mana hidangan tersebut tidak sesuai dengan harapannya.

Melihat fenomena diatas dapat dipahami bahwa selain masalah jumlah pengunjung yang kian menurun akibat pandemi, masalah yang sering terjadi saat ini juga ditimbulkan akibat banyaknya konsumen yang mengadukan keluhan mereka mengenai kualitas produk dan kualitas pelayanan yang bagi mereka kurang atau masih belum memenuhi harapan. Komplain adalah bentuk aspirasi konsumen yang terjadi karena adanya ketidakpuasan terhadap suatu produk

muncul rasa kekecewaan dan ketidakpuasan konsumen.

Keadaan bisnis pariwisata kini yang sudah sepi akibat pandemi Covid-19 yang mana Nostimo Greek Grill Ubud harus mampu bertahan dan menjaga kelangsungan hidup seluruh karyawan dengan tidak memPHK satu pun karyawan, kemudian perusahaan juga dihadapkan pada persaingan yang semakin ketat dimana perusahaan pesaing juga berjuang di tengah pandemi Covid-19. Dengan berbagai masalah yang berasal dari internal dan eksternal perusahaan yang diakibatkan oleh pandemi Covid-19 Nostimo Greek Grill Ubud juga dituntut untuk memuaskan hati konsumen.

Penelitian ini dilakukan di Nostimo Greek Grill Ubud adalah salah satu Restoran di Ubud, Bali yang masih tetap beroperasi selama masa pandemi Covid-19. Nostimo Greek Grill merupakan restoran yang

produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen, namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Tandra, dkk (2021) dimana secara parsial kualitas produk tidak berpengaruh secara positif terhadap kepuasan konsumen, sedangkan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Berbeda juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Al Aliyah dan Istiyanto (2022) dimana hasil penelitiannya membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk tidak berdampak terhadap kepuasan pelanggan.

menyuguhkan makanan dan minuman hingga *design interior* dan musik latar khas Yunani. Walaupun pastinya mengalami masa krisis dimana penurunan angka penjualan yang dapat dikatakan drastis dari masa sebelum dan setelah munculnya pandemi namun Nostimo Greek Grill Restaurant masih berjuang untuk tetap beroperasi dengan mengikuti seluruh peraturan-peraturan dan kebijakan-kebijakan pemerintah dengan tertib mentaati protokol kesehatan. Restoran Nostimo Greek Grill Ubud dalam usahanya memberikan produk yang berkualitas dan jasa pelayanan yang memuaskan bagi pelanggannya.

Penelitian ini juga dilatar belakangi oleh *research gap* pada penelitian- penelitian terdahulu. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Maulidah, dkk (2019), Mentang, dkk (2021), Rachmawati (2021), diperoleh kesimpulan bahwa kualitas

Berdasarkan latar belakang masalah dan kesenjangan hasil penelitian terdahulu maka dapat ditentukan tujuan dari penelitian ini sebagai berikut: (1) Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Nostimo Greek Grill Ubud Restoran di masa Pandemi Covid-19; (2) Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Nostimo Greek Grill Ubud Restoran di masa Pandemi Covid-19; (3) Untuk mengetahui Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen pada Nostimo

Greek Grill Ubud Restoran di masa Pandemi Covid-19.

METODE PENELITIAN

Obyek dalam penelitian ini adalah kualitas produk dan kualitas pelayanan, pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen. Subjek dalam penelitian ini adalah Konsumen Nostimo Greek Grill Ubud Restoran yang berlokasi di Jl. Pengosekan No 108 Ubud, Gianyar, Bali.

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh konsumen yang berkunjung/membeli makanan pada Nostimo Greek Grill Ubud Restoran berjumlah 12.093 orang, yang diambil dari data jumlah kunjungan tamu per bulan Januari 2021 sampai bulan Desember 2021. Untuk mengukur besaran sampel yang akan diteliti, peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan rumus Slovin. Besaran sampel yang akan diteliti dari hasil perhitungan menggunakan rumus Slovin di dapatkan jumlah sampel penelitian ini sebanyak 99 responden. Dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode asosiatif. Metode asosiatif bertujuan untuk mencari hubungan diantara dua variabel (Siregar, 2017:7).

Data primer didapat dengan mengumpulkan angket atau kuesioner yang diperoleh dari responden, yang berisi daftar pertanyaan terkait variable yang diuji. Data sekunder pada penelitian ini yaitu buku, jurnal, situs web, publikasi pemerintah dan data

yang di dapat dari perusahaan Nostimo Greek Grill Ubud Restoran.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini karakteristik responden digambarkan mengenai usia, jenis kelamin dan pekerjaan. Adapun karakteristik yang terkumpul melalui pengumpulan kuesioner adalah sebagai berikut: dari usia responden bahwa sebagian besar responden dengan berusia 21 - 30 tahun sebanyak 45 orang atau 45,5% dan paling sedikit pada responden berusia <20 tahun dan >40 tahun sebanyak 11 orang dengan persentase 11,1%.

Dari jenis kelamin dinyatakan bahwa mayoritas responden adalah responden perempuan sebanyak 55 orang atau sebesar 55,6% sedangkan responden laki - laki sebanyak 44 orang dengan persentase 44,4%. Dari pekerjaan dapat dinyatakan bahwa responden sebagian besar memiliki pekerjaan karyawan swasta sebanyak 39 orang atau 39,4% dan paling sedikit pada responden dengan pekerjaan PNS sebanyak 4 orang atau 4%.

Hasil Pengujian Instrumen

Penelitian

a. Uji Validitas

Novitasari (2013) menyatakan uji validitas angket digunakan untuk mengukur validitas. Perhitungan korelasinya, jika $r_{xy} > r$ tabel pada taraf signifikan 5% berarti *item* (butir soal) valid. Sebaliknya bila $r_{xy} < r$ tabel maka butir soal tidak valid sekaligus tidak memiliki persyaratan.

Berikut ini hasil uji validitas seperti

Tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Item Pertanyaan	Koefisien Korelasi	Keterangan
1	Kualitas produk (X1)	X1.1	0,834	Valid
		X1.2	0,767	Valid
		X1.3	0,747	Valid
		X1.4	0,876	Valid
		X1.5	0,901	Valid
		X1.6	0,873	Valid
		X1.7	0,848	Valid
		X1.8	0,844	Valid
2	Kualitas pelayanan (X2)	X2.1	0,923	Valid
		X2.2	0,886	Valid
		X2.3	0,917	Valid
		X2.4	0,849	Valid
		X2.5	0,862	Valid
3	Kepuasan konsumen (Y)	Y.1	0,918	Valid
		Y.2	0,840	Valid
		Y.3	0,822	Valid
		Y.4	0,906	Valid
		Y.5	0,749	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data, 2022

Berdasarkan hasil uji instrumen dengan penyebaran kuesioner pada 99 orang responden, seperti pada Tabel 1, dapat dilihat bahwa seluruh indikator variabel pada penelitian ini yaitu

kualitas produk,kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen valid karena memiliki nilai koefisien korelasi lebih dari r tabel 0,197.

**Tabel 2. Hasil
Uji Reliabilitas**

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Kualitas produk (X1)	0,937	Reliabel
2	Kualitas pelayanan (X2)	0,932	Reliabel
3.	Kepuasan konsumen (Y)	0,898	Reliabel

Sumber: Hasil pengolahan data, 2023

Berdasarkan hasil uji reliabilitas instrument pada Tabel 2, dapat dilihat instrumen-instrumen variable kualitas produk, kualitas pelayanan dan

Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian ini, uji asumsi klasik yang akan dilakukan adalah uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolinearitas, sebagai berikut

kepuasan konsumen pada penelitian ini yaitu sangat reliabel ini dikatakan reliabel karena masing-masing variabel memiliki nilai alpha > 0,60.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.57571851
Most Extreme Differences	Absolute	.064
	Positive	.034
	Negative	-.064
Test Statistic		.064
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber: Hasil pengolahan data, 2022

Berdasarkan uji normalitas yang ditampilkan pada Tabel 3 tersebut menunjukkan bahwa besarnya nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* adalah sebesar 0,200 yaitu lebih besar dari 0,05 yang

menunjukkan bahwa data terdistribusi secara normal, sehingga dapat disimpulkan bahwa model memenuhi asumsi normalitas.

Tabel 4. Uji Multikolinieritas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.250	1.332	2.440	.017		
	Kualitas produk	.258	.054	.426	4.730	.000	.615 1.627
	Kualitas pelayanan	.357	.085	.376	4.178	.000	.615 1.627

Sumber: Hasil pengolahan data, 2022

Berdasarkan Tabel 4 ditunjukkan bahwa seluruh variabel bebas memiliki nilai tolerance $> 0,10$, begitu juga dengan hasil perhitungan nilai VIF,

seluruh variabel memiliki nilai VIF < 10 . Hal ini berarti bahwa pada model regresi yang dibuat tidak terdapat masalah multikolinearitas.

Tabel 5 Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error			
1	(Constant)	2.981	.773		.000
	Kualitas produk	-.042	.032	-.173	-1.342
	Kualitas pelayanan	.017	.050	.043	.333

Sumber: Hasil pengolahan data, 2022

Berdasarkan Tabel 5 tersebut, ditunjukkan bahwa masing-masing model memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Berarti didalam model

regresi ini tidak terjadi kesamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1	(Constant)	3.250	1.332		2.440
	Kualitas produk	.258	.054	.426	4.730
	Kualitas pelayanan	.357	.085	.376	4.178

Sumber: Hasil pengolahan data, 2022

Persamaan regresi penelitian ini adalah:

$$Y = 3,250 + 0,258X_1 + 0,357X_2 + e$$

Interprestasi dari koefisien regresi:

$a = 3,250$ nilai konstanta sebesar 3,250 secara statistik menunjukkan bahwa apabila kualitas produk (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) tidak mengalami perubahan (konstan), maka kepuasan konsumen akan sebesar 3,250.

$b_1 = 0,258$ ini berarti apabila kualitas produk (X_1) meningkat sebesar satu satuan maka kepuasan konsumen (Y) akan meningkat sebesar 0,258 dengan asumsi variable lain konstan, demikian juga sebaiknya.

$b_2 = 0,357$ ini berarti apabila kualitas pelayanan (X_2) meningkat sebesar satu satuan maka kepuasan konsumen (Y) akan meningkat sebesar 0,357 dengan asumsi variable lain konstan, demikian juga sebaiknya.

Tabel 7. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.722 ^a	.522	.512	2.602

a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan, Kualitas produk

b. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Sumber: Hasil pengolahan data, 2022

Berdasarkan Tabel 7, koefisien determinasi yang ditunjukkan dari nilai R^2 sebesar 0,522. hal ini berarti 52,2% variasi variabel kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variasi dari kedua variabel kualitas produk (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2). Sedangkan sisanya 47,8% dijelaskan oleh sebab-sebab lain diluar model penelitian.

Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Berdasarkan Tabel 6 dapat dijelaskan bahwa pengaruh variabel kualitas produk (X_1) terhadap kepuasan

konsumen (Y) Nostimo Greek Grill Ubud, dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti bahwa variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Pengaruh variabel kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y) Nostimo Greek Grill Ubud, tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_2 diterima yang berarti bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Tabel 8 Uji Signifikan Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	709.250	2	354.625	.000 ^b
	Residual	650.164	96	6.773	
	Total	1359.414	98		

a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

b. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan, Kualitas produk

Sumber: Hasil pengolahan data, 2022

Berdasarkan nilai signifikansi F adalah 0,000 <0,05, maka H_3 diterima. Hal ini berarti bahwa variabel kualitas produk (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) Nostimo Greek Grill Ubud.

Pembahasan

Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Nostimo Greek Grill Ubud

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dimana diperoleh nilai t-hitung sebesar 4,730 dan nilai signifikansi sebesar 0,000, jika di bandingkan nilai t-hitung $4,730 > 1,984$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga hipotesis pertama diterima. Dapat disimpulkan secara parsial kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini berarti semakin baik kualitas produk maka

nantinya akan meningkatkan kepuasan konsumen pada Nostimo Greek Grill Ubud. Menurut Kolter dan Amstrong (2014:11) kualitas produk merupakan kemampuan suatu produk dalam memperagakan fungsinya, hal ini mencakup keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian, dan reparasi produk, juga atribut produk lainnya. Assauri (2015:90) menyatakan bahwa kualitas produk merupakan faktor-faktor yang terdapat dalam suatu produk atau jasa yang menyebabkan kesesuaian terhadap tujuan untuk apa produk atau jasa dimaksudkan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Maulidah, dkk (2019), Mentang dkk (2021), dan Rachmawati (2021) yang memperoleh hasil bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Nostimo Greek Grill Ubud

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bepengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dimana diperoleh nilai t-hitung sebesar 4,178 dan nilai signifikansi sebesar 0,000, jika di bandingkan nilai t-hitung $4,178 > 1,984$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga hipotesis kedua diterima. Dapat disimpulkan secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini berarti semakin baik baik kualitas pelayanan maka nantinya akan meningkatkan kepuasan konsumen pada Nostimo Greek Grill Ubud. Menurut Tjiptono dan Candra (2016:59) mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Tjiptono dan Chandra (2016:125) mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dan atau melebihi harapan pelanggan maka kualitas pelayanan tersebut dikatakan baik atau memuaskan. Perasaan puas yang dirasakan dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan nantinya akan menjadi pelanggan setia dari produk.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya

yang dilakukan oleh Maulidah, dkk (2019), Mentang dkk (2021), Rachmawati (2021) dan Tandra, dkk (2021) yang memperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Nostimo Greek Grill Ubud

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan kualitas produk dan kualitas pelayanan bepengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dimana diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 dan nilai F-hitung sebesar 52,362, jika dibandingkan nilai signifikansilebih kecil dari 0,05 dan nilai F-hitung 52,362 lebih besar dari F-tabel 3,09. Hal ini berarti secara bersama-sama (simultan) kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, sehingga hipotesis ketiga diterima. Hal ini berarti semakin baik kualitas produk dan kualitas pelayanan maka nantinya akan meningkatkan kepuasan konsumen pada Nostimo Greek Grill Ubud. Menurut Kolter dan Armstrong (2014:11) kualitas produk merupakan kemampuan suatu produk dalam memperagakan fungsinya, hal ini mencakup keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian, dan reparasi produk, juga atribut produk lainnya. Menurut Tjiptono dan Candra (2016:59) mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas

tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Maulidah dkk (2019), Mentang, dkk (2021), dan Rachmawati (2021) yang memperoleh hasil bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil analisis dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: (1) Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Nostimo Greek Grill Ubud, sehingga hipotesis pertama diterima; (2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Nostimo Greek Grill Ubud, sehingga hipotesis kedua diterima; (3) Kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama – sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Nostimo Greek Grill Ubud, sehingga hipotesis ketiga diterima.

Berdasarkan hasil penelitian, maka diberikan saran yang dapat menjadi pertimbangan sebagai manajemen sebagai berikut: (1) Hendaknya Nostimo Greek Grill Ubud melakukan inovasi pada kualitas makanan dan minuman yang ditawarkan dan selalu menjaga kebersihan lingkungan; (2) Nostimo Greek Grill Ubud diharapkan memberikan pelatihan kepada karyawan, agar nantinya karyawan mampu menjelaskan apapun

pertanyaan konsumen mengenai menu dan informasi; (3) Nostimo Greek Grill Ubud diharapkan selalu menawarkan produk yang berkualitas dan pelayanan secara maksimal, agar nantinya konsumen merasa puas; (4) Bagi peneliti selanjutnya, agar dapat meneliti dan mengkaji lebih dalam faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen selain kualitas produk dan kualitas pelayanan. Agar nantinya dapat mengetahui tindakan apa yang harus dilakukan untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Aliyah, H., & Istiyanto, B. (2022). Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga dan Brand Image Terhadap Kepuasan Pelanggan Minuman Noni Juice Boyolali Saat Pandemi. *Jurnal Sinar Manajemen*, 9(1), 130-135.
- Assauri, S., 2015. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Prasada.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. 2021. *Perkembangan Pariwisata Bali Oktober 2021*. <https://bali.bps.go.id/subject/16/pariwisata.html>
- Maulidah, I., Widodo, J., & Zulianto, M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember. *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*. Vol 13(1): 26-29.
- Mentang, J. J., Ogi, I. W., & Samadi, R. L. (2021). Pengaruh Kualitas Produk

- Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Marina Hash In Manado Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*. Vol 9(4): 680-690.
- Kolter, P., & Amstrong, G. 2014. *Principles of Marketing*, Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran. Erlangga. Jakarta
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen pemasaran jasa teori dan praktik*. Jakarta: Salemba empat
- Tandra, M. M., Lumanauw, B., & Rogi, M. H. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Era New Normal Pada Starbucks Manado Town Square. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 9(4), 176-184.
- Nawawi, 2011. *Manajemen Sumber Daya manusia: Untuk Bisnis Kompetitif*, Gajdahmada University Press, Yogyakarta.
- Novitasari, Rahmi. 2013. Pengaruh Koordinasi & Pendelegasian Wewenang Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bagian Sumber Daya Manusia PT. Perkebunan Nusantara III (Persero) Kantor Direksi Medan. *Skripsi Pada Universitas Medan Area Medan*.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. Nomor 26 Tahun 2008 Tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Nasional Pebrianto, F. (2020). Riset: *Belanja online meningkat pesar di tengah pandemi covid-19*.
- Rachmawati, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen melalui Marketing Relationship di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol 9(2): 239-245. doi:<https://doi.org/10.26905/jmdk.v9i2.7099>
- Siregar, Syofian. 2017. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. PT. Bumi Angkasa.Jakarta
- Tjiptono, Fandy dan Candra, Gregorius. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction*, Edisi keempat, Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Candra. 2019. *Pemasaran Jasa*, Edisi kedua, Yogyakarta: Andi Offset
- Ulasan tentang Nostimo Greek Grill Ubud 2021, (online), https://www.tripadvisor.co.id/Restaurant_Review-g297701-d12652356-Reviews-Nostimo_Greek_Grill_Ubud-Ubud_Gianyar_Regency_Bali.html, diakses pada 5 Oktober 2021
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan. Kompas.com.