

## **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI MIYAZAKI JAPANESE GRILL HANGOUT KOTA SORONG**

**Evi Mufrihah Zain<sup>1\*</sup>, Ayu Anisah Zahra<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Universitas Muhammadiyah Sorong, Indonesia

\*Corresponding author: zevimusrihah@um-sorong.ac.id

### **Abstrak**

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Kualitas produk dan pelayanan yang baik dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui berapa besar pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Miyazaki Japanese Grill Hangout Kota Sorong. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif menggunakan sampling incidental selama bulan Maret 2024 kepada pelanggan Miyazaki Japanese Grill Hangout yang membeli lebih dari sekali sehingga mendapatkan sampel sebanyak 87 responden. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah variabel kualitas produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, Pelayanan secara Parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Pelanggan, serta kualitas Produk dan Pelayanan secara Simultan berpengaruh Positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

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

### *Abstract*

*Customer satisfaction is the level of someone's feelings after comparing the perceived performance (results) with their expectations. Good product quality and service can influence customer satisfaction. This research aims to find out how much influence product and service quality has on customer satisfaction at Miyazaki Japanese Grill Hangout, Sorong City. The type of research used was quantitative research with a descriptive approach using incidental sampling during March 2024 for Miyazaki Japanese Grill Hangout customers who purchased more than once, resulting in a sample of 87 respondents. The results obtained from this research are that product quality variables have a partial positive and significant effect on customer satisfaction, partial service has a positive and significant effect on customer satisfaction, and product and service quality simultaneously has a positive and significant effect on customer satisfaction.*

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

## PENDAHULUAN

Restoran fast food adalah restoran yang menyediakan makanan dalam waktu singkat, seperti ayam goreng, hamburger, atau pizza. Mudah-mudahan mendapatkan makanan siap saji membuat variasi makanan sesuai selera dan daya beli pelanggan lebih mudah. Makanan seperti ayam goreng dan french fries biasanya merupakan "junk food" dengan sedikit nutrisi dan banyak lemak, sehingga tidak baik untuk kesehatan. Untuk dapat bertahan di tengah maraknya persaingan restoran fast food di Kota Sorong, Miyazaki Japanese Grill Hangout diharapkan dapat memberikan produk yang berkualitas serta pelayanan yang baik kepada pelanggan. Selain itu, diharapkan dapat mengembangkan produk dan pelayanan inovatif yang sesuai dengan harapan pelanggan dan kebutuhan pasar, sehingga pelanggan merasa puas terhadap produk dan pelayanan yang diberikan perusahaan. Salah satu karyawan Miyazaki Japanese Grill Hangout beliau menjelaskan bahwa karyawan terus berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggan. Beliau juga menyadari masih ada banyak kekurangan yang dialami seperti rasa makanan yang disajikan tidak selalu sama terkadang enak terkadang hambar serta terbatasnya jumlah karyawan sehingga waktu penyajian produk menjadi lama. Ketidakpuasan muncul karena pengharapan pelanggan tidak sama dengan kinerja yang diterima pelanggan dari Miyazaki Japanese Grill Hangout tersebut.

Imron, (2021; Kodu, (2013) mendeskripsikan kualitas produk merupakan kemampuan dari produk untuk menjalankan fungsinya yang mencakup daya tahan, kehandalan atau kemajuan, kekuatan, kemudahan dalam pengemasan dan reparasi produk dan ciri-ciri lainnya. dapat disimpulkan bahwa jika Miyazaki Japanese Grill Hangout dapat menyediakan makanan dan minuman berkualitas tinggi, maka akan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan menciptakan kepuasan bagi pelanggannya. Kotler et al., (2018) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah salah satu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses, produk dan service yang dihasilkan perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik bisa diberikan ketika perusahaan mengerti keinginan dan kebutuhan pelanggan dan mempraktekkan langsung dalam tindakan yang nyata.

Untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan ini, Miyazaki Japanese Grill Hangout harus terus memberikan pelayanan terbaiknya dan melampaui harapan pelanggan. Menurut Putra et al., (2017) kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi ketidak sesuaian yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum melakukan pembelian (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Setiap bisnis harus berfokus pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya saat menentukan kebutuhan dan keinginan pelanggan, karena jika pelanggan merasa puas dengan produk atau layanan yang mereka gunakan, pelanggan akan melakukan pembelian lagi atau bahkan memberi tahu orang lain tentang produk tersebut. Dengan demikian, Miyazaki Hangout Japanese Grill dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara memberikan kualitas produk serta pelayanan yang lebih baik.

Penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan Yani et al., (2021) menemukan hasil bahwa terdapatnya pengaruh yang signifikan antar kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Camilkoeey. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Oktavia & Mugiono, (2016) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Pada penelitian yang dilakukan oleh Tampanguma et al., (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan. Ada pula penelitian yang dilakukan oleh Nanincova, (2019) menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Noach and Distro. Lalu pada

penelitian yang dilakukan oleh Juwanto, (2020) menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan program komputer Statistical Product and Service Solution (SPSS) version 20 for windows. Penelitian ini dilakukan di Miyazaki Japanese Grill Hangout, yang berlokasi di Jl. Sungai Maruni KM 10 Masuk, No, 23, Kota Sorong. populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Miyazaki Japanese Grill Hangout Kota Sorong Pada Bulan Maret 2024 dengan teknik pengambilan sample menggunakan incidental sampling diperoleh sebanyak 87 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Observasi yang digunakan untuk mengamati secara langsung objek penelitian, Wawancara yang digunakan untuk menemukan permasalahan pada objek penelitian, Kuesioner yang digunakan untuk mengungkapkan tentang pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Miyazaki Japanese Grill Hangout Kota Sorong.

Dokumentasi digunakan untuk mencatat dan merekam objek penelitian. Skala pengukuran yang digunakan oleh peneliti untuk menyatakan tanggapan dari responden terhadap setiap pernyataan yang diberikan adalah dengan menggunakan skala likert. Hasil dari data tersebut dilakukan uji statistik Deskriptif dan di analisis menggunakan Analisis Regresi Linear berganda. Analisis Regresi Linier Berganda memiliki uji Pra-Syarat yakni uji Instrumen yang meliputi Uji Validitas dan Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik yang meliputi Uji Normalitas, Linearitas, Uji Multikolinearitas, dan uji Heterokedastisitas. Yang kemudian dilanjutkan dengan Uji parsial untuk mengetahui pengaruh antara satu variabel ke variabel lain secara langsung dan Uji Simultan untuk melihat pengaruh variabel jika bersama-sama.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Miyazaki Japanese Grill adalah restoran dengan konsep All You Can Eat (AYCE) yang menghadirkan masak Jepang berkualitas dengan harga terjangkau, serta menekankan pada kualitas bahan baku dan cita rasa khas Jepang yang disesuaikan dengan selera masyarakat Indonesia. Nama Miyazaki diambil dari nama kelas daging wagyu terbaik di Jepang, mencerminkan komitmen restoran dalam memberikan daging berkualitas tinggi dengan harga terjangkau. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dan disebarikan kepada pelanggan yang melakukan pembelian lebih dari sekali sehingga mendapatkan 87 responden untuk dijadikan sampel dalam penelitian ini yang dilakukan selama bulan Maret 2024. Karakteristik responden dalam penelitian ini terdiri dari jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan dan pengeluaran perbulan. Adapun karakteristik responden di Miyazaki Japanese Grill Hangout Kota Sorong:

**Tabel 1. Data Karakteristik Responden**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	26	29,9%
Perempuan	61	70,1%
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>
Usia		
15-20 Tahun	6	6,9%

21-25 Tahun	71	81,6%
26-30 Tahun	6	6,9%
>31 Tahun	4	4,6%
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>
<b>Pendidikan Terakhir</b>		
SMP	8	9,2%
SMA	45	51,7%
S1	34	39,1%
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>
<b>Pekerjaan</b>		
Pelajar/Mahasiswa	66	75,9%
PNS	4	4,6%
Pegawai Swasta	11	12,6%
Wisawasta	6	6,9%
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>
<b>Pengeluaran /Bulan</b>		
< Rp 1.000.000,-	22	25,3%
Rp 1.000.000,- s/d Rp 3.000.000,-	26	29,9%
Rp 3.000.000,- s/d Rp 5.000.000,-	20	23%
>Rp 5.000.000,-	19	21,8%
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Diolah, 2024

Pada tabel 1 diatas karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin diketahui didominasi oleh perempuan hal ini menunjukkan bahwa responden yang menjadi pelanggan pada Miyazaki Japanese Grill Hangout Kota Sorong lebih banyak berjenis kelamin perempuan. Karakter responden sesuai usia dapat diketahui bahwa paling banyak pada usia 21-25 tahun hal ini menunjukkan responden ada pada usia produktif. Karakter responden berdasarkan pendidikan terakhir didominasi pada Sekolah Menengah Atas (SMA) atau saat ini masih berstatus Mahasiswa hal ini menunjukkan bahwa responden yang menjadi pelanggan lebih banyak mahasiswa. Sedangkan berdasarkan Pekerjaan di dominasi oleh pelajar atau mahasiswa hal ini menunjukkan responden memiliki pola pikir yang baik untuk menilai pernyataan pada kuesioner yang telah dibagikan. Selanjutnya pada pengeluaran responden lebih banyak pada 1.000.000 s/d 3.000.000.

Pada tahap selanjutnya yaitu uji instrumen terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas, uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner itu reliabel. Hasil dari uji instrument adalah sebagai berikut:

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item Pernyataan	r hitung	r tabel
Kualitas Produk	X1.1	0.267	0.211
	X1.2	0.597	0.211
	X1.3	0.440	0.211
	X1.4	0.323	0.211
	X1.5	0.241	0.211
	X1.6	0.341	0.211
	X1.7	0.684	0.211
	X1.8	0.626	0.211

	X1.9	0.346	0.211
	X1.10	0.477	0.211
	X1.11	0.400	0.211
	X1.12	0.481	0.211
Pelayanan	X2.1	0.613	0.211
	X2.2	0.598	0.211
	X2.3	0.576	0.211
	X2.4	0.474	0.211
	X2.5	0.476	0.211
	X2.6	0.486	0.211
	X2.7	0.611	0.211
	X2.8	0.422	0.211
	X2.9	0.491	0.211
	X2.10	0.360	0.211
Kepuasan	Y.1	0.529	0.211
	Y.2	0.456	0.211
Pelanggan	Y.3	0.627	0.211
	Y.4	0.569	0.211
	Y.5	0.595	0.211
	Y.6	0.523	0.211

Sumber: Data Diolah, 2024

Pada tabel 2 dapat diketahui bahwa seluruh item pernyataan pada kuesioner valid dapat dilihat dari angka r hitung lebih besar dari r tabel. Selanjutnya hasil uji reliabilitas akan di cantumkan pada tabel 3 Berikut ini:

**Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas**

Cronbach’s Alpha	N of Item
0.885	28

Sumber: Data Diolah, 2024

Berdasarkan tabel hasil uji reliabilitas di atas, nilai cronbach’s alpha mencapai angka 0,885 sehingga lebih besar dari 0,60. Berdasarkan ketentuan di atas maka seluruh indikator dalam penelitian ini dikatakan reliabel. Tahap selanjutnya akan di lakukan Uji Hipotesis yakni Uji t dan Uji F dimana uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas terhadap variabel terikat. Cara untuk menentukan ttabel yaitu menggunakan rumus berikut:

$$ttabel = (a/2 ; n - k)$$

$$ttabel = (0,05/2 ; 87 - 3)$$

$$ttabel = 0,025 ; 84$$

Selanjutnya lihat pada distribusi nilai ttabel maka ditemukan nilai ttabel sebesar 1,989 maka berikutnya dapat mencari thitung. Hasil dari uji t adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. Hasil Uji t**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	sig
	B	Std. Error			
1 (Constant)	7.534	3.284		2.294	0.024
Kualitas Produk	0.345	0.062	0.517	5.564	0.000
2 (Constant)	3.771	2.556		1.475	0.144

Pelayanan	0.499	0.058	0.683	8.629	0.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan					

Sumber: Data Diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 4 menunjukkan bahwa pada hasil pengujian variabel Kualitas Produk memiliki thitung 5,564 yang berarti lebih besar dari ttabel sebesar 1,989 dan nilai sig 0,000 yang berarti lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan. Sehingga hasil pengujian pada tingkat signifikan 5% H1 diterima dan H0 ditolak. hasil pengujian variabel Pelayanan memiliki nilai thitung 8,629 yang berarti lebih besar dari ttabel sebesar 1,989 dan nilai sig 0,000 yang berarti lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan. Sehingga hasil pengujian pada tingkat signifikan 5% H2 diterima dan H0 ditolak. Uji F ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh secara bersama-sama (simultan) variabel bebas terhadap variabel terikat. Cara untuk menentukan Ftabel yaitu menggunakan rumus berikut:

$$F_{tabel\ DF1} = k - 1 = 3 - 1 = 2$$

$$F_{tabel\ DF2} = n - k = 87 - 3 = 84$$

Selanjutnya lihat pada distribusi nilai Ftabel maka ditemukan nilai Ftabel sebesar 3,105 maka berikutnya dapat mencari thitung.

**Tabel 5. Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	213.795	2	106.897	36.860	0.000 <sup>b</sup>
	Residual	243.608	84	2.900		
	Total	457.402	86			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

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

Sumber: Data Diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 5 hasil uji F (simultan) maka nilai Fhitung sebesar 36,860 yang berarti lebih besar dari Ftabel 3,105 dengan nilai signifikan sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Berdasarkan hasil uji F di atas dapat disimpulkan bahwa variabel bebas Kualitas Produk dan Pelayanan berpengaruh positif secara simultan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan. Maka H3 diterima dan H0 ditolak. Regresi linear berganda dapat didefinisikan sebagai pengaruh antara lebih dari dua variabel yang terdiri dari dua atau lebih variabel independent (bebas) dan satu variabel dependent (terikat) dan juga digunakan untuk membangun persamaan dan menggunakan persamaan tersebut untuk membuat perkiraan.

**Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model		Unstandardized		t	sig
		Coefficients			
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	3.406	2.910	1.170	0.245
	Kualitas Produk	0.021	0.078	0.031	0.790
	Pelayanan	0.482	0.086	0.660	0.000



a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data Diolah, 2024

Berdasarkan hasil perhitungan regresi yang diolah di atas, maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen diuraikan berdasarkan permasalahan berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 3,406 + 0,021X_1 + 0,482X_2 + e$$

Nilai konstanta Kepuasan Pelanggan (a) menunjukkan angka 3,406 yang berarti jika semua variabel bebas yaitu Kualitas Produk dan Pelayanan konstan maka angka variabel terikat menunjukkan angka 340,6% sebagai nilai hasil variabel dependen sehingga dapat menentukan kepuasan pelanggan. Koefisien regresi dari variabel Kualitas Produk. Jika satuan dari Kualitas Produk memiliki coefficient (b1) = 0,021 merupakan nilai yang menunjukkan bahwa Kualitas Produk (X1) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan, sehingga setiap penambahan 1% tanggapan responden tentang Kualitas Produk (X1) maka akan mempengaruhi variabel (Y) yaitu Kepuasan Pelanggan dengan nilai menjadi 2,1%. Koefisien regresi dari variabel Pelayanan. Jika satuan nilai dari Pelayanan memiliki coefficient (b2) = 0,482 merupakan nilai yang menunjukkan bahwa Pelayanan (X2) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan, sehingga setiap penambahan 1% tanggapan responden tentang Pelayanan (X2) maka akan mempengaruhi variabel (Y) yaitu Kepuasan Pelanggan dengan nilai menjadi 48,2%.

Uji koefisien determinasi adalah mengukur besarnya presentase pengaruh semua variabel independen dalam model regresi terhadap variabel dependennya.

**Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.684 <sup>a</sup>	0.467	0.455	1.703
a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Kualitas Produk				
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan				

Sumber: Data Diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 7 diketahui R Square sebesar 0,467 hal ini mengandung arti bahwa pengaruh variabel Kualitas Produk (X1) dan Pelayanan (X2) secara simultan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 46,7%. Dimana 100 – 46,7% = 53,3% sehingga sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini.

**Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Miyazaki Japanese Grill Hangout Kota Sorong.**

Dari hasil penelitian diatas dapat diketahui bahwa Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Miyazaki Japanese Grill Hangout Kota Sorong, hal ini menunjukkan semakin baik kualitas produk yang diberikan maka semakin meningkat kepuasan pelanggan pada Miyazaki Japanese Grill Kota Sorong. Dari permasalahan yang ada yakni rasa makanan yang disajikan tidak selalu memiliki rasa yang sama pelanggan masih merasa puas dengan produk yang disajikan oleh miyazaki Grill kota sorong ini, pelanggan menilai Kinerja Produk, Keandalan Produk, Fitur Produk dan daya tahan produk masih sangat baik sehingga pelanggan masih dapat untuk berkunjung kembali pada miyazaki japanese Grill Kota Sorong. Kualitas produk

makanan tentu saja menjadi salah satu yang menjadi prioritas utama bagi pelanggan, menurut Hulu et al., (2022) kualitas merupakan apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Semakin tinggi kualitas produk maka semakin tinggi pula kepuasan yang dihasilkan. Sedangkan, menurut Kotler & Keller dalam (Mamonto et al., 2021) produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan. Restoran All You Can Eat merupakan jenis restoran yang sedang banyak diminati oleh berbagai kalangan, namun pada restoran ini mengusung konsep masakan daging cepat saji sehingga pelanggan merasa lebih praktis dan ekonomis. Menu yang bervariasi juga menjadi daya tarik sehingga pelanggan dapat memilih dengan berbagai macam hidangan. Rasa pada makanan juga tidak luput dari perhatian pelanggan, karyawan maupun manager harus memperhatikan kualitas rasa yang harus sama dengan kedai Miyazaki yang lain. Karyawan harus memberikan perhatian lebih dalam menyajikan produk, baik dari segi rasa, mutu dan juga manfaat dari sebuah produk.

### **Pengaruh Pelayanan Terhadap kepuasan Pelanggan Miyazaki Japanese Grill Hangout Kota Sorong.**

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Miyazaki Japanese Grill Hangout Kota Sorong. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan maka semakin meningkat juga kepuasan pelanggan Miyazaki Japanese Grill Hangout. Dapat dilihat dari Bukti fisik yang ada pada Miyazaki Japanese Grill Hangout Kota sorong baik dari kenyamanan dan kebersihan serta karyawan yang sopan dan rapih, Keandalan Karyawan dalam pelayanan kepada pelanggan, Jaminan rasa kepercayaan kepada pelanggan, memiliki empati dalam memahami pelanggan, serta memiliki daya tanggap dalam menangani pelanggan. Aprilian & Yulianto, (2022) menyebutkan bahwa pelayanan dapat diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan. pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan yang diberikan oleh perusahaan. Karyawan harus memberikan dan memperhatikan pelayanan dengan baik sehingga pelanggan akan mengulangi untuk berkunjung dan membeli kembali.

### **Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Miyazaki Japanese Grill Hangout Kota Sorong.**

Dari Hasil Penelitian diatas dapat diketahui bahwa secara simultan Kualitas produk dan Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Miyazaki Japanese Grill Kota Sorong artinya semakin baik kualitas produk dan pelayanan yang diberikan maka semakin meningkat juga kepuasan pelanggan Miyazaki Japanese Grill Hangout. Hulu et al., (2022) mendeskripsikan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan terlihat dari kesesuaian antara harapan (expectation) pelanggan dengan persepsi, pelayanan yang telah diterima (kenyataan yang dialami). Alfajar et al., (2021) melakukan pengukuran kepuasan pelanggan dengan tingkat kesesuaian harapan pelanggan, Minat menggunakan kembali, dan kesediaan pelanggan dalam merekomendasikan produk kepada teman dan keluarga. Kepuasan pelanggan Miyazaki Japanese Grill Kota Sorong merasa Puas dengan karyawan yang telah memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan pelanggan dan makanan yang disediakan sesuai dengan selera pelanggan, pelanggan pada Miyazaki Japanese Grill Kota Sorong bersedia datang kembali karena pelayanan yang memuaskan dan makanan yang disajikan sesuai dengan harapan dan pelanggan juga bersedia merekomendasikan Miyazaki Japanese Grill sebagai salah satu tujuan kuliner di Kota Sorong.



**KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil dan Pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Miyazaki Japanese Grill Hangout Kota Sorong. Karyawan harus memberikan dan memperhatikan kualitas produk dari segi mutu, cita rasa, manfaat dari produk tersebut. Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Miyazaki Japanese Grill Hangout Kota Sorong. Karyawan harus memberikan dan memperhatikan pelayanan dengan baik sehingga pelanggan akan mengulangi untuk berkunjung dan membeli kembali. Secara simultan Kualitas produk dan Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Miyazaki Japanese Grill Kota Sorong. karyawan harus memberikan dan memperhatikan kualitas produk serta pelayanan yang diberikan kepada pelanggan agar pelanggan merasa puas dan kemungkinan besar akan kembali membeli produk dan bersedia untuk merekomendasikan produk kepada orang lain.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Alfajar, F., Mustainah, Tawil, M., & Polii, J. J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Makassar Jeans House Kota Palu. *Jurnal Administration and Management Public Literation*, 1(1), 37–50.
- Apriliawan, D., & Yulianto, A. E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pt. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Pusat SurabayaP. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 1–17.
- Hulu, E., Mendrofa, Y., & Kakisina, S. M. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Indomarco Adi Prima Cabang Medan Stok Point Nias Kota Gunungsitoli. *Jurnal Ilmiah Simantek*, 6(4), 106–115.
- Imron. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Tangki Penguin Di Jakarta. *Simetris: Jurnal Teknik Mesin, Elektro Dan Ilmu Komputer*, 11(2), 646–660. <https://doi.org/10.24176/simet.v11i2.5006>
- Juwanto. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Rahayu Demak.
- Kodu, S. (2013). Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota Avanza.
- Kotler, P., Armstrong, G., & Opresnik, M. O. (2018). *Principles of Marketing*, Seventeenth Edition. In Pearson.
- Mamonto, F. W., Tumbuan, W. J. F. A., & Mirah H, R. (2021). Analisis Faktor-Faktor Bauran Pemasaran (4P) Terhadap Keputusan Pembelian Pada Rumah Makan Podomoro Poigar Di Era Normal Baru. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(2), 110–121.
- Nanincova, N. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe and Bistro. *Agora*, 7(2), 1–5. <https://media.neliti.com/media/publications/287057-pengaruh-kualitas-layanan-terhadap-kepu-8824929f.pdf>
- Oktavia, S. T., & Mugiono. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Taman Indie Resto Malang). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 5(1), 34–38.
- Putra, G. P., Arifin, Z., & Sunarti. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Angkatan 2013 Dan 2014 Universitas Brawijaya Yang Melakukan Pembelian Paket Data

- Kampus). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 48(1).
- Tampanguma, I. K., Kalangi, J. A. F., & Walangitan, O. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado. *Productivity*, 3(1), 7–12.
- Yani, M. A., Mufiddatul, K., Rizqiyah, S., & Atmadja, S. S. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Camilkoeyy. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Mutiara Madani*, 9(1), 42–53.