



## Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Sumber Rezeki Kecamatan Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal

Rika Yanti Pulungan<sup>1</sup>, Vebri Sugiharto<sup>2</sup>, Ade Khadijhatul Z Hrp<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal, Indonesia

Email : [Rikayantipulungan9@gmail.com](mailto:Rikayantipulungan9@gmail.com)<sup>1</sup>, [VebriSugiharto31@gmail.com](mailto:VebriSugiharto31@gmail.com)<sup>2</sup>, [Adekhadijatu04@gmail.com](mailto:Adekhadijatu04@gmail.com)<sup>3</sup>

Alamat: Jl. Prof. Dr. Andi Hakim Nst Komplek Stain, Pidoli Lumbang, Kec.Panyabungan, Kabupaten Mandailing Natal, Sumatera Utara 22976

Korespondensi penulis: [Rikayantipulungan9@gmail.com](mailto:Rikayantipulungan9@gmail.com)

**Abstract:** Rika Yanti Pulungan. Nim: 20090046. *The Influence of Product Quality on Consumer Satisfaction at UD. Source of Fortune, Panyabungan District, Mandailing Natal Regency. This research aims to analyze the influence of product quality on consumer satisfaction at UD. Source of Fortune. The method used is quantitative research with a sample of 99 respondents, taken using the Slovin formula. Data was collected through questionnaires and analyzed using simple linear regression. The research results show that product quality has a positive and significant influence on consumer satisfaction, with a t-count value of 21.726, much higher than the t-table of 1.661. The R Square value of 0.830 shows that 83% of consumer satisfaction is influenced by product quality. This research concludes that improving product quality can increase consumer satisfaction, so it is important for UD. Sumber Rezeki continues to improve the quality of its products in order to maintain and increase customer loyalty.*

**Keywords:** Product quality, consumer satisfaction.

**Abstrak:** Rika Yanti Pulungan. Nim: 20090046. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Sumber Rezeki Kecamatan Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di UD. Sumber Rezeki. Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan sampel 99 responden, yang diambil menggunakan rumus Slovin. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan nilai t-hitung sebesar 21,726, jauh lebih tinggi dibandingkan t-tabel 1,661. Nilai R Square sebesar 0,830 menunjukkan bahwa 83% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas produk. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas produk dapat meningkatkan kepuasan konsumen, sehingga penting bagi UD. Sumber Rezeki untuk terus memperbaiki kualitas produknya guna mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan.

**Kata kunci:** Kualitas produk, Kepuasan konsumen.

### A. LATAR BELAKANG

Dalam era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, kualitas produk menjadi elemen fundamental yang menentukan keberhasilan suatu perusahaan. Banyak perusahaan, terutama yang bergerak di industri kecil dan menengah (IKM), menghadapi tantangan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk mereka. Salah satu contoh yang relevan adalah UD. Sumber Rezeki di Kecamatan Panyabungan, Kabupaten Mandailing Natal, yang memproduksi kerupuk potong.

Perusahaan ini beroperasi di pasar lokal yang sangat kompetitif, di mana konsumen memiliki berbagai pilihan produk. Kualitas produk yang baik tidak hanya berkontribusi terhadap kepuasan konsumen, tetapi juga menjadi faktor penting dalam menciptakan loyalitas. Konsumen yang puas cenderung melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan produk kepada orang lain, yang pada gilirannya meningkatkan reputasi dan penjualan perusahaan. Namun, untuk mencapai kepuasan tersebut, perusahaan harus menghadapi berbagai tantangan yang berkaitan dengan kualitas produk.

Salah satu tantangan utama yang dihadapi UD. Sumber Rezeki adalah fluktuasi kualitas akibat variasi dalam bahan baku, proses produksi yang tidak konsisten, dan desain kemasan yang kurang menarik. Kualitas bahan baku yang tidak stabil dapat mengakibatkan produk akhir yang tidak memenuhi ekspektasi konsumen. Hal ini berpotensi menyebabkan ketidakpuasan, yang dapat membuat konsumen beralih ke produk pesaing. Dengan demikian, dampak dari kualitas produk yang rendah sangat signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen.

Selain faktor internal, kondisi pasar yang semakin dinamis juga memengaruhi strategi perusahaan dalam menjaga kualitas. Persaingan yang ketat memaksa perusahaan untuk tidak hanya berfokus pada harga, tetapi juga pada peningkatan kualitas dan inovasi produk. Dalam konteks ini, penting bagi UD. Sumber Rezeki untuk mengadopsi pendekatan yang lebih sistematis dalam pengelolaan kualitas, termasuk pelatihan sumber daya manusia, standarisasi proses, dan pemilihan bahan baku yang lebih baik.

Dengan latar belakang tersebut, penelitian mengenai pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di UD. Sumber Rezeki menjadi sangat penting. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan antara kualitas produk dan kepuasan konsumen serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas produk. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan yang berguna bagi perusahaan dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas yang lebih efektif, sehingga mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berkontribusi pada pengembangan teori mengenai kualitas produk dan kepuasan konsumen, tetapi juga memberikan rekomendasi praktis yang dapat diterapkan oleh UD. Sumber Rezeki untuk menghadapi tantangan di pasar yang semakin kompetitif.

## **B. KAJIAN TEORI**

Kajian teori dalam penelitian ini akan membahas dua variabel utama: kualitas produk dan kepuasan konsumen. Kedua variabel ini memiliki keterkaitan yang erat dan saling mempengaruhi dalam konteks pemasaran dan bisnis. Kualitas produk merujuk pada sejauh mana suatu produk memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen. Dalam literatur pemasaran, kualitas produk seringkali diukur melalui beberapa dimensi, termasuk keandalan, daya tahan, dan performa. Keandalan berhubungan dengan kemampuan produk untuk berfungsi sesuai dengan yang dijanjikan, sedangkan daya tahan mengacu pada seberapa lama produk dapat digunakan sebelum memerlukan penggantian atau perbaikan. Aspek lain dari kualitas produk adalah desain dan kemasan, yang juga berperan penting dalam menarik perhatian konsumen. Produk yang memiliki kualitas tinggi tidak hanya memberikan kepuasan saat digunakan tetapi juga menciptakan persepsi positif terhadap merek, yang dapat meningkatkan loyalitas konsumen.

Di sisi lain, kepuasan konsumen adalah hasil dari pengalaman konsumen saat menggunakan produk. Kepuasan ini dapat didefinisikan sebagai perasaan senang atau puas yang dirasakan konsumen setelah membandingkan harapan mereka dengan kinerja produk yang sebenarnya. Jika produk memenuhi atau bahkan melebihi harapan konsumen, maka kepuasan akan tercapai. Kepuasan konsumen tidak hanya berkontribusi pada keputusan pembelian ulang, tetapi juga dapat mempengaruhi perilaku konsumen untuk merekomendasikan produk kepada orang lain. Hal ini menjadikan kepuasan konsumen sebagai salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu perusahaan.

Berbagai penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas produk dan kepuasan konsumen. Produk yang berkualitas tinggi cenderung menghasilkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Sebaliknya, produk dengan kualitas rendah dapat menyebabkan ketidakpuasan, yang pada akhirnya dapat berdampak negatif terhadap citra merek dan penjualan. Dalam konteks industri makanan, seperti yang dihadapi UD. Sumber Rezeki, kualitas produk sangat penting, mengingat konsumen sangat memperhatikan aspek kebersihan, rasa, dan daya tahan produk.

Dalam kajian ini, teori-teori tentang kualitas produk dan kepuasan konsumen akan dijadikan landasan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di UD. Sumber Rezeki. Dengan memahami hubungan antara kedua variabel ini, diharapkan dapat ditemukan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas produk, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen. Penelitian ini juga akan

mengidentifikasi faktor-faktor lain yang mungkin mempengaruhi kepuasan konsumen, sehingga memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai dinamika di pasar.

### **C. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif dan analitis untuk mengevaluasi pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di UD. Sumber Rezeki, Kecamatan Panyabungan, Kabupaten Mandailing Natal. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner yang disusun berdasarkan indikator kualitas produk dan kepuasan konsumen, yang kemudian disebarikan kepada 99 responden yang merupakan pelanggan UD. Sumber Rezeki. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas dan reliabilitas, analisis regresi linear sederhana, serta uji hipotesis untuk menentukan signifikansi pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini juga mengandalkan perangkat lunak SPSS versi 25 untuk mempermudah proses analisis data dan memastikan akurasi hasil yang diperoleh. Dengan pendekatan ini, diharapkan penelitian dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai hubungan antara kedua variabel serta memberikan rekomendasi yang bermanfaat bagi pengembangan strategi perusahaan.

### **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **1. Deskripsi Data (Temuan)**

Pabrik kerupuk UD. Sumber Rezeki Panyabungan adalah industri makanan yang didirikan oleh Bapak Suwoyo pada tahun 2000 di Gang Jambu Sipolu-Polu, Kecamatan Panyabungan, Kabupaten Mandailing Natal, Sumatera Utara. Awalnya, pabrik ini memproduksi kerupuk bolak dengan peralatan sederhana dan bahan baku tepung kanji serta tepung roti. Namun, karena penjualan yang tidak stabil, pabrik beralih memproduksi kerupuk jalin. Seiring waktu, pabrik ini berkembang dengan membeli tanah pada tahun 2003 dan membangun fasilitas baru pada tahun 2004. Pada tahun 2012, pengolahan kerupuk jalin mulai menggunakan mesin modern. Pada tahun 2019, pabrik kembali memproduksi kerupuk bolak dalam bentuk kecil, dinamakan kerupuk bolak potong. Saat ini, pabrik ini mempekerjakan 45 orang dan memasarkan produknya baik di dalam maupun luar daerah Mandailing Natal tanpa menggunakan bahan pengawet, dengan harga jual Rp. 3000 per bungkus.

## 2. Pengujian Hipotesis

Teknik analisis data digunakan untuk membuat data penelitian lebih mudah dipahami. Analisis data ini menggunakan aplikasi SPSS versi 25, yaitu sebagai berikut :

### a) Uji Validitas dan Reliabilitas

#### 1) Uji Validitas

Uji validitas menghitung nilai masing-masing pertanyaan dengan menghubungkan jumlah atau total masing-masing pertanyaan dengan jumlah atau total keseluruhan yang akan digunakan untuk setiap variabel (Sujarweni, 2015). Uji validitas dilakukan dengan menggunakan alat ukur, yaitu kuesioner untuk mengevaluasi validitas data yang telah dikumpulkan. Untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-2$ . Jadi  $n$  adalah jumlah sampel. Maka *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-2$  adalah  $99-2 = 97$ . Sehingga,  $r_{tabel}$  dalam penelitian ini berada di urutan ke 32 dengan signifikansi 5% atau 0,05 yaitu sebesar 0,197.

#### a. Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X)

**Tabel 1**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X)**

Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Hasil
Pernyataan 1	0,499	0,197	Valid
Pernyataan 2	0,525	0,197	Valid
Pernyataan 3	0,699	0,197	Valid
Pernyataan 4	0,366	0,197	Valid
Pernyataan 5	0,586	0,197	Valid
Pernyataan 6	0,406	0,197	Valid
Pernyataan 7	0,625	0,197	Valid
Pernyataan 8	0,463	0,197	Valid
Pernyataan 9	0,572	0,197	Valid
Pernyataan 10	0,499	0,197	Valid
Pernyataan 11	0,586	0,197	Valid
Pernyataan 12	0,262	0,197	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah, 2024

Tabel 1 menunjukkan hasil uji validitas variabel kualitas produk (variabel X). Kesimpulannya adalah bahwa angket yang meliputi variabel kualitas produk dari pernyataan 1 sampai pernyataan 12 dinyatakan valid karena nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ .

b. Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)**

Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Hasil
Pernyataan 1	0,441	0,197	Valid
Pernyataan 2	0,721	0,197	Valid
Pernyataan 3	0,440	0,197	Valid
Pernyataan 4	0,621	0,197	Valid
Pernyataan 5	0,675	0,197	Valid
Pernyataan 6	0,371	0,197	Valid
Pernyataan 7	0,472	0,197	Valid
Pernyataan 8	0,701	0,197	Valid
Pernyataan 9	0,271	0,197	Valid
Pernyataan 10	0,556	0,197	Valid
Pernyataan 11	0,675	0,197	Valid
Pernyataan 12	0,343	0,197	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah, 2024

Tabel 4.4 menunjukkan hasil uji validitas variabel kepuasan konsumen (variabel Y). Kesimpulannya adalah bahwa angket yang meliputi variabel kepuasan konsumen dari pernyataan 1 sampai pernyataan 12 dinyatakan valid karena nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ .

2) Uji Reliabilitas

Salah satu tingkat kendala instrumen penelitian adalah uji reliabilitas. Reliabilitas adalah alat yang dapat digunakan berulang kali untuk mengukur objek yang sama dan menghasilkan data yang sama. Variabel yang digunakan melalui pertanyaan-pertanyaan diukur melalui uji reliabilitas ini. Nilai *cronbach alpha* dapat dibandingkan dengan tingkat signifikansi. Nilai *cronbach alpha* yang didasarkan pada rata-rata korelasi butir dari data instrumen pengukuran yang digunakan untuk menentukan reliabilitas variabel. Suatu data dianggap reliabel apabila nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,60 atau 60% (Nur & Masyuri, 2011).

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X) dan Kepuasan Konsumen (Y)**

No	Variabel	Nilai Cronbach Alpha	$\alpha = 0,05$	Hasil
1.	Kualitas Produk (X)	0,743	0,60	Reliabel
2.	Kepuasan Konsumen (Y)	0,764	0,60	Reliabel

Sumber: Hasil output SPSS versi 25 (data diolah) 2024

Tabel 4.5 menjelaskan bahwa variabel kualitas produk (X), dan variabel kepuasan konsumen (Y) adalah reliabel. Nilai *cronbach alpha* dari variabel kualitas produk (X) lebih besar dari 0,60 yaitu sebesar 0,743, sedangkan nilai *cronbach alpha* dari variabel

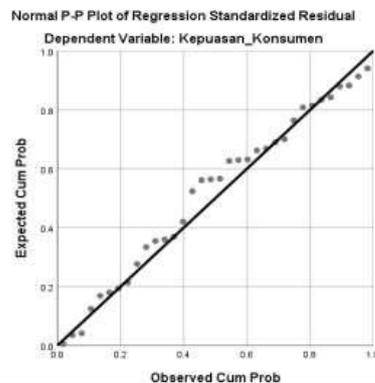
kepuasan konsumen (Y) lebih besar dari 0,60 yaitu sebesar 0,764.

b) Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menentukan distribusi residu yang diteliti itu berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas dilakukan dengan menggunakan uji grafik P-Plot. Grafik P-PLOT merupakan grafik yang digunakan untuk melihat penyebaran item pada garis diagonal pada grafik. Apabila garis regresi menyebar disekitar diagonal tersebut, maka model regresi berdistribusi normal atau memenuhi syarat asumsi normalitas (Ghozali, 2018).

**Gambar 1**  
**Grafik P-Plot**



Gambar 1 diatas merupakan grafik P-P Plot. Adapun grafik P-P Plot digunakan dengan melihat penyebaran item pada garis diagonal pada grafik tersebut. Grafik P- P Plot diatas memberikan penjelasan lengkungnyamenunjukkan bentuk P-P Plot disekitar garis regresi menyebar dan disekitardiagonal tersebut. Dengan demikian, bahwa model regresi berdistribusi normal atau memenuhi syarat asumsi normalitas.

2) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variabel dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Uji koefisien korelasi *Rank Spearman* digunakan untuk memeriksa heteroskedastisitas. Ini menunjukkan hubungan antara hasil regresi absolut dan residual dengan semua variabel bebas. Jika variasiresidual dari satu pengamatan ke pengamatan lain tidak berubah, maka disebut uji homoskedastisitas. Jika variasi terjadi, maka disebut uji heteroskedastisitas (Ghozali, 2018).

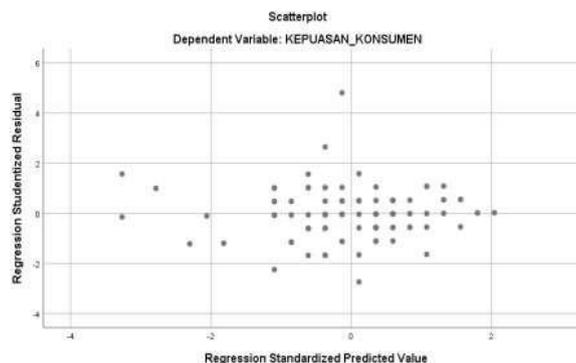
**Tabel 4**  
**Hasil Uji Heteroskedastitas**

Correlations			KUALITAS _PRODUK	Unstandardized Residual
Spearman's rho	KUALITAS_PRODUK	Correlation Coefficient	1.000	.179
		Sig. (2-tailed)	.	<b>.077</b>
		N	99	99
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	.179	1.000
		Sig. (2-tailed)	<b>.077</b>	.
		N	99	99

Sumber: Hasil output SPSS versi 25 (data diolah) 2024

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan bahwa uji heteroskedastisitas ini menggunakan uji *Rank Spearman*. Hasil uji heteroskedastisitas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi untuk variabel kualitas produk (X) adalah sebesar 0,077 lebih besar dari 0,05. Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa model regresi ini tidak mengandung heteroskedastisitas.

**Gambar 2 Grafik ScatterPlot**



Gambar 2 diatas merupakan *Scatterplot* yaitu sebuah grafik yang biasa digunakan untuk melihat suatu pola hubungan antara 2 variabel. Komponennya terdiri dari garis memanjang (x) sebagai variabel bebas, garis melebar untuk variabel dependen (y).

c) Uji Regresi Linear Sederhana

Uji regresi linear sederhana merupakan probabilitas yang menyatakan hubungan linear antara dua variabel dimana salah satu variabel dianggap mempengaruhi variabel yang lain. Uji regresi linear sederhana dilakukan dengan bantuan SPSS versi 25 dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas (Priyatno, 2019).

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Regresi Linear Sederhana**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.765	2.349		.326	.745
	KUALITAS_PRODUK	.987	.045	.911	21.726	.650

a. Dependent Variable: KEPUASAN\_KONSUMEN

*Sumber: Hasil output SPSS versi 25 (data diolah) 2024*

Persamaan regresinya adalah sebagai berikut ini :

$$Y = a + Bx$$

$$Y = 0,765 + 0,987 X$$

Sehingga persamaan regresi sederhana diatas dapat dijelaskan, yaitu sebagai berikut :

- 1) Pada konsumen UD. Sumber Rezeki Kecamatan Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal memiliki nilai konstanta sebesar 0,765 dengan parameter positif. Apabila jika variabel kualitas produk tidak ada atau tetap, maka akan menunjukkan nilai minat beli sebesar 0,765 satuan.
- 2) Nilai koefisien variabel kualitas produk yaitu sebesar 0,987 yang artinya variabel kualitas produk akan meningkat setiap satuan. Peningkatan variabel kualitas produk sebesar 0,987 satuan, maka menunjukkan hubungan yang positif antara kualitas produk dan kepuasan konsumen pada UD. Sumber Rezeki Kecamatan Panyabungan, Kabupaten Mandailing Natal.

d) Uji Hipotesis

1) Uji Parsial (t)

Uji parsial (t) bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian hipotesis dilakukan dengan membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  yaitu sebagai berikut:

- a. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya variabel independen secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- b. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya variabel independen secara parsial tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Sugiyono, 2019).

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Parsial (t)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.765	2.349		.326	.745
	KUALITAS_PRODUK	.987	.045	.911	<b>21.726</b>	.650

a. Dependent Variable: KEPUASAN\_KONSUMEN

Sumber: Hasil output SPSS versi 25 (data diolah) 2024

Berdasarkan tabel 4.8 diatas menjelaskan bahwa  $t_{hitung}$  untuk variabel kualitas produk (variabel X) sebesar 21,726 dan  $t_{tabel}$  diperoleh sebesar 1,661. Artinya, bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $21,726 > 1,661$ ) maka  $H_a$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dari hasil uji parsial (t) variabel kualitas produk (variabel X) berpengaruh secara parsial terhadap variabel kepuasankonsumen (variabel Y) pada UD. Sumber Rezeki Kecamatan Panyabungan, Kabupaten Mandailing Natal.

## 2) Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Tingkat keeratan hubungan (koefisien kolerasi) bernilai di antara 0-1. Jika hasil r mendekati angka satu (1), maka pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat semakin kuat. Jika hasil r mendekati angka nol (0), maka hubungan variabel bebas semakin lemah terhadap variabel terikat. Nilai  $R^2$  juga beradadi antara 0-1. Jika nilainya mendekati 1 maka kemampuan model menerangkan variabel terikat semakin baik. Uji ini bertujuan untuk menentukan proporsi atau persentasi total variasi dalam variabel terikat yang diterangkan oleh variabel bebas. Apabila analisis yang digunakan adalah regresi sederhana, maka yang digunakan adalah nilai *R Square* (Sugiyono, 2019).

**Tabel 7**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.911 <sup>a</sup>	<b>.830</b>	.828	1.86408

a. Predictors: (Constant), KUALITAS\_PRODUK

b. Dependent Variable: KEPUASAN\_KONSUMEN

Sumber: Hasil output SPSS versi 25 (data diolah) 2024

Berdasarkan tabel 4.9 dapat diketahui bahwa nilai *R Square* yaitu sebesar 0,830 yang artinya variabel negatif atau variabel kualitas produk mampu menjelaskan variabel dependen atau variabel kepuasan konsumen sebesar 83% sedangkan sisanya 17% lagi dijelaskan oleh variabel lain.

### 3) Uji Koefisien Korelasi

Nilai koefisien korelasi kekuatan hubungan dan arah hubungan antara dua variabel berkisar antara -1 dan 1. Nilai arah berkisar antara positif dan negatif yang dikenal sebagai uji koefisien korelasi (Priyatno, 2019).

**Tabel 8**  
**Hasil Uji Koefisien Korelasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.911 <sup>a</sup>	.830	.828	1.86408
a. Predictors: (Constant), KUALITAS_PRODUK				
b. Dependent Variable: KEPUASAN_KONSUMEN				

Sumber: Hasil output SPSS versi 25 (data diolah) 2024

Berdasarkan tabel 4.10 diatas diperoleh nilai R sebesar 0,911. Artinya, hubungan antara variabel kualitas produk terhadap variabel kepuasan konsumen pada UD. Sumber Rezeki Kecamatan Panyabungan, Mandailing Natal berada pada hubungan yang sangat kuat yaitu diantara 0,80 – 1,000 sesuai dengan tabel 3.7.

### 3. Pembahasan Hasil Penelitian

#### **Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen pada UD. Sumber Rezeki Kecamatan Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal**

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada UD. Sumber Rezeki Kecamatan Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal. Sebelum menentukan persamaan analisis regresi sederhana, peneliti terlebih dahulu melakukan uji validitas pada semua pernyataan kuesioner pada variabel kualitas produk (variabel X) dan variabel kepuasan konsumen (variabel Y). Data tersebut dikatakan valid apabila nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  dengan signifikansi 5% atau 0,05. Kemudian uji reliabilitas untuk mengetahui data tersebut reliabel atau tidak, data yang dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60. Hasil untuk reliabilitas variabel kualitas produk diperoleh sebesar 0,743 dan variabel kepuasan konsumen diperoleh sebesar 0,764. Selanjutnya dilakukan uji normalitas dengan

menggunakan grafik p-plot untuk mengetahui apakah data yang diperoleh dari jawaban kuesioner yang diolah berdistribusi normal atau tidak dengan nilai signifikansi lebih besar dari 5% atau 0,05. Kemudian uji heterokedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah ada varian residual yang sama pada satu pengamatan dengan pengamatan lain, dengan nilai signifikansi lebih besar dari 5% atau 0,05. Hasil untuk uji heterokedastisitas dengan menggunakan uji *Rank Spearman* diperoleh sebesar 0,077. Selanjutnya dilakukan uji analisis regresi linear sederhana dengan nilai konstanta diperoleh sebesar 0,765 dan nilai koefisien variabel kualitas produk sebesar 0,987. Sehingga persamaan regresi linear sederhana dalam penelitian ini adalah  $Y = 0,765 + 0,987 X$ .

Berdasarkan hasil pengujian, maka diperoleh uji parsial (t) sebesar 21,726 dan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,661. Sehingga nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu 21,726 lebih besar dari 1,661 ( $21,726 > 1,661$ ) yang menunjukkan bahwa variabel kualitas produk (variabel X) berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (variabel Y) pada UD. Sumber Rezeki Kecamatan Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal. Sehingga menunjukkan bahwa hipotesis pertama yaitu  $H_a$  diterima sedangkan  $H_0$  ditolak. Artinya bahwa “kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen” yang telah dibuktikan dengan sukses oleh penelitian ini dengan nilai

*R Square* sebesar 0,830 dikali 100% = 83% dan sisanya 17% lagi dipengaruhi oleh variabel lain. Dengan kata lain, masih ada variabel lain yang mempengaruhi variabel kepuasan konsumen (variabel Y) pada UD. Sumber Rezeki Kecamatan Panyabungan, Kabupaten Mandailing Natal. Sedangkan nilai R diperoleh sebesar 0,911. Artinya, hubungan antara variabel kualitas produk terhadap variabel kepuasan konsumen pada UD. Sumber Rezeki Kecamatan Panyabungan, Mandailing Natal berada pada hubungan yang sangat kuat yaitu diantara 0,80 – 1,000.

Hasil penelitian ini dikuatkan oleh penelitian (Miftahul Jannah, 2019) dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dhapu Kupa Di Banda Aceh”. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Besarnya koefisien regresi 0,270 artinya kualitas produk memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,270. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Besarnya koefisien regresi 0,140, artinya kualitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,140.

Hasil penelitian ini juga dikuatkan oleh penelitian (Abdollah Majid, 2019) dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen pada Tempe Barokah Kecamatan Pamotan Kabupaten Rembang Jawa Tengah”. Berdasarkan hasil penghitungan regresi dapat diketahui bahwa koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang diperoleh 0,464 yang artinya variasi variabel kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel kualitas produk sebesar 46%. Berdasarkan hasil uji data dapat diketahui bahwa nilai signifikansi variabel kualitas produk sebesar 0,000 dimana nilai signifikansi tersebut  $< 0,05$ .

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian (Nelli Rizayanti, 2021) dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Socolatte di Pidie Jaya”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan nilai  $t$  hitung sebesar  $2,344 > 1,9858$ . Variabel harga berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan konsumen socolatte di Pidie Jaya, dengan  $t$  hitung sebesar  $4,449 > 1,9858$ . Variabel kualitas produk dan harga berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Socolatte di Pidie Jaya dengan nilai  $F$  tabel sebesar  $17,494 > 3,943$  yang artinya kualitas produk dan harga secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Socolatte di Pidie Jaya

## **E. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **1. Kesimpulan**

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk kerupuk yang dihasilkan oleh UD. Sumber Rezeki Panyabungan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Data menunjukkan bahwa peningkatan kualitas, baik dari segi bahan baku, proses produksi, maupun kemasan, dapat meningkatkan persepsi positif pelanggan dan mendorong loyalitas mereka. Dengan demikian, perusahaan perlu terus berinovasi dan memperbaiki kualitas produk untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat di pasar. Rekomendasi bagi UD. Sumber Rezeki adalah untuk mempertahankan standar kualitas yang tinggi serta melakukan promosi yang efektif agar produk mereka tetap diminati oleh konsumen baik di dalam maupun luar daerah.

### **2. Saran**

Saran untuk UD. Sumber Rezeki Panyabungan adalah agar perusahaan terus meningkatkan inovasi dalam produk dan proses produksi kerupuk, dengan fokus pada penggunaan bahan baku berkualitas dan teknologi modern. Selain itu, penting bagi

perusahaan untuk melakukan riset pasar secara berkala guna memahami preferensi konsumen dan tren yang berkembang. Peningkatan dalam strategi pemasaran, seperti memanfaatkan media sosial dan platform online, juga dapat membantu menjangkau lebih banyak pelanggan. Selanjutnya, pelatihan bagi karyawan dalam aspek produksi dan pelayanan pelanggan perlu dilakukan untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan konsumen. Dengan langkah-langkah ini, UD. Sumber Rezeki dapat memperkuat posisinya di pasar dan meningkatkan loyalitas pelanggan.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis (7th ed.)*. Pearson.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of marketing (17th ed.)*. Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management (15th ed.)*. Pearson.
- Malhotra, N. K. (2010). *Marketing research: An applied orientation (6th ed.)*. Pearson.
- Mardiana, R. (2019). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 15(1), 45–60.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sari, D. R., & Yulianto, E. (2020). Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen*, 12(2), 123–135.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwoyo, B. (2024). *Laporan tahunan UD. Sumber Rezeki*. Panyabungan: UD. Sumber Rezeki.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, quality, and satisfaction*. Yogyakarta: Andi.