

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Pupuk Bersubsidi pada PT Pertani (Persero) Cabang Kalimantan Selatan**

**Syifa Imelia<sup>1)</sup>, Muhammad Teguh Nuryadin<sup>2)</sup>, Riswan Yunida<sup>3)</sup>, Novi Shintia<sup>4)</sup>, Rini Amelia<sup>5)</sup>**

<sup>1, 2, 3, 4, 5</sup> Program Studi Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Banjarmasin

Email: Syifamelia18@gmail.com<sup>1</sup>, teguhnuryadin@poliban.ac.id<sup>2</sup>,

Riswan.yunida1973@gmail.com<sup>3</sup>, novi221177@poliban.ac.id<sup>4</sup>, rini.amelia@poliban.ac.id<sup>5</sup>

### **Abstract**

*The objectives of this research are (1) to identify and analyze whether service quality and product quality have a significant simultaneous effect on customer satisfaction for subsidized fertilizer at PT Pertani (Persero) South Kalimantan Branch; (2) to identify and analyze service quality and product quality have a significant partial effect on customer satisfaction for subsidized fertilizer at PT Pertani (Persero) South Kalimantan Branch; and (3) to identify and analyze which dimension of service quality and product quality is the most dominant in influencing customer satisfaction for subsidized fertilizer at PT Pertani (Persero) South Kalimantan Branch. The research method used in this study is descriptive quantitative. The data collection techniques include questionnaires, observations, and interviews. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis using SPSS software for Windows. The results show that service quality and product quality have a simultaneous effect on customer satisfaction for subsidized fertilizer at PT Pertani (Persero) South Kalimantan Branch. Service quality and product quality also have a partial effect on customer satisfaction for subsidized fertilizer at PT Pertani (Persero) South Kalimantan Branch, with the most dominant influence being service quality, which has a large coefficient of 0.168 or 16.8% among other variables.*

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

### **Abstrak**

*Tujuan penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui dan menganalisa apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pupuk bersubsidi pada PT Pertani (Persero) Cabang Kalimantan Selatan (2) Untuk mengetahui dan menganalisa apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pupuk bersubsidi pada PT Pertani (Persero) Cabang Kalimantan Selatan dan (3) Untuk mengetahui dan menganalisa dimensi manakah dari kualitas pelayanan dan kualitas produk yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan pupuk bersubsidi pada PT Pertani (Persero) Cabang Kalimantan Selatan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data yaitu dengan menggunakan kuesioner, observasi dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data regresi linier berganda menggunakan software SPSS for windows. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pupuk bersubsidi pada PT Pertani (Persero) Cabang Kalimantan Selatan. Kualitas pelayanan dan kualitas produk juga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pupuk bersubsidi pada PT Pertani (Persero) Cabang Kalimantan Selatan, serta pengaruh yang paling dominan adalah kualitas pelayanan karena memiliki koefisien yang besar yaitu 0,168 atau 16,8% di antara variabel lainnya.*

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

## **1. PENDAHULUAN**

Dalam era sekarang ini persaingan dalam dunia bisnis sudah menjamur di berbagai kalangan maka dari itu sangat berdampak pada perusahaan yang bergerak pada bidang distribusi dan produksi. Serta adanya tuntutan dalam manajemen suatu perusahaan untuk mempunyai strategi pemasaran yang baik karena dalam definisi pemasaran yang dimaksud kegiatan dilakukan dalam pemasaran, baik dalam pengolahan barang, serta jasa dan juga dalam menetapkan harga barang hingga proses promosi maupun pendistribusian yang semuanya memiliki tujuan sehingga perusahaan dituntut untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

Banyak aspek yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih dalam hal bertransaksi, salah satunya dalam kualitas pelayanan yang akan konsumen rasakan, karena kualitas pelayanan merupakan ujung tombak perusahaan dengan kualitas pelayanan yang baik maka akan menjadi sebuah keuntungan bagi perusahaan. Menurut Tjiptono (2014) kualitas pelayanan berfokus pada upaya dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan, oleh karena itulah jika sebuah perusahaan sudah mendapat nilai positif dari konsumen, maka konsumen akan memberikan feedback yang baik juga.

Selain dengan kualitas pelayanan tentunya kualitas produk yang diproduksi dan dijual harus juga bagus karena merupakan salah satu yang dapat mempertahankan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang (Chang dan Fong, 2010). Karena itu dengan semakin tinggi kualitas produk maka akan mengakibatkan tingginya tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Menurut Kolter dan Armstrong (2012) kualitas produk adalah dimana kemampuan dari sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal yang termasuk keseluruhan diantaranya durabilitas, reliabiliti, ketepatan, kemudahan pengoperasian, reparasi produk serta atribut produk lainnya.

Dalam kualitas pelayanan dan kualitas produk juga sangat berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan, maka dari itu dalam kemajuan sebuah perusahaan salah satunya dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang terbaik dalam melayani konsumen. Selain itu, pelayanan juga harus dengan kualitas standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan bahkan harus melebihi dari yang diharapkan oleh pelanggan sehingga pelanggan akan merasa puas dari yang mereka dapat dalam suatu perusahaan tersebut.

Berdasarkan peraturan menteri pertanian Republik Indonesia Nomor 49 tahun 2020, pupuk bersubsidi adalah barang dalam pengawasan yang pengadaan dan penyalurannya mendapat subsidi dari pemerintah untuk kebutuhan petani di sektor pertanian, pupuk bersubsidi terdiri atas anorganik dan pupuk organik. Yang dimana pupuk anorganik terdiri atas urea, SP-36, ZA, dan NPK, sedangkan pupuk organik terdiri dari pupuk organik cair dan padat. Penyaluran pupuk bersubsidi juga dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perdagangan yang mengatur penyaluran pupuk bersubsidi sektor pertanian. PT Pertani merupakan salah satu distributor resmi untuk penyaluran pupuk bersubsidi Kalimantan Selatan. Dengan alur dari produsen ke distributor setelah itu mengirimkan ke kios baru ke tangan konsumen atau petani.

Oleh karena itu tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada PT Pertani (Persero) cabang Kalimantan Selatan baik secara parsial maupun secara simultan. Selain itu juga menganalisa variabel mana yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan.

## **2. KAJIAN PUSTAKA**

### **Pemasaran**

Menurut Kotler dan Armstrong (2008) pemasaran adalah proses dimana perusahaan menciptakan nilai bagi pelanggan dan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan

dengan tujuan untuk menangkap nilai dari pelanggan sebagai imbalan, dengan maksud lain memberikan yang terbaik baik dalam kualitas produk atau memberikan kepuasan bagi pelanggan agar tetap setia dari produk yang di dapat.

### Kualitas Pelayanan dan Produk

Menurut Suwithi dalam Anwar (2002) kualitas pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik itu pelanggan internal maupun pelanggan eksternal yang berdasarkan standar prosedur pelayanan.

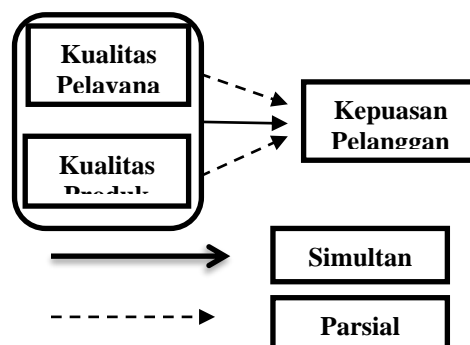
Menurut Kotler dan armstrong (2012) mendefinisikan arti kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal itu pun termasuk dari keseluruhan baik dari durabilitas, reabilitas, serta ketepatan dan kemudahan pengoperasian dan reparasi produk jua atribut produk lainnya.

### Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono (2014) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan dimana tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan sebanding dengan yang mereka harapkan, dan pendapat lain juga diungkapkan oleh Nasution (2010) bahwa kepuasan pelanggan sebuah perbandingan dimana antara kualitas barang dari suatu barang atau jasa yang dirasakan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan serta harapan pelanggan.

## 3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif yaitu penelitian tentang data yang dikumpulkan dan di nyatakan dalam bentuk angka-angka dan mengenai objek yang di teliti, dimana data yang di kumpulkan adalah hasil dari kuesioner responden. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 74 kios resmi penyalur pupuk bersubsidi dari PT Perani (Persero) Cabang Kalimantan Selatan.



Gambar 1 Kerangka Konseptual

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X1) dan kualitas produk (X2), sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan pupuk bersubsidi pada PT Pertani (Persero) Cabang Kalimantan Selatan.

### Hipotesis

- H1 : Diduga terdapat pengaruh secara simultan dari kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pupuk bersubsidi pada PT Pertani (Persero) Cabang Kalimantan Selatan
- H2 : Diduga terdapat pengaruh secara parsial dari kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pupuk bersubsidi pada PT Pertani (Persero) Cabang Kalimantan Selatan.

H3 : Diduga bahwa ada variabel dari kualitas pelayanan dan kualitas produk yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pupuk bersubsidi pada PT Pertani (Persero) Cabang Kalimantan Selatan

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Hipotesis Pertama

Berdasarkan hasil perhitungan *statistic* menggunakan analisis regresi linier berganda terdapat nilai  $F_{hitung}$  adalah 15,635 yang di mana jauh lebih besar dari  $F_{tabel}$  ( $15,635 > 3,13$ ) atau signifikan  $F$  kurang dari 5%, dan dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pupuk bersubsidi pada PT Pertani (Persero) Cabang Kalimantan Selatan.

##### Hipotesis Kedua

Berdasarkan dari perhitungan analisis regresi linier berganda diperoleh nilai  $T_{hitung}$  dari variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) sebesar 3,803 dan dengan nilai  $T_{tabel}$  sebesar 1,66. Dengan membandingkan antara nilai  $T_{hitung}$  dengan  $T_{tabel}$  dengan taraf nya 5%. Dimana nilai  $T_{hitung}$  ( $3,803 > T_{tabel}$  (1.66), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga dapat diterima serta dapat disimpulkan pula bahwa secara parsial pada variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pupuk bersubsidi pada PT Pertani (Persero) Cabang Kalimantan Selatan.

Berdasarkan dari perhitungan analisis regresi linier berganda diperoleh bahwa nilai  $T_{hitung}$  dari variabel kualitas produk ( $X_2$ ) sebesar 3,445 dan dengan nilai  $T_{tabel}$  sebesar 1,66. Dengan membandingkan antara nilai  $T_{hitung}$  dengan  $T_{tabel}$  dengan taraf nya 5%. Dimana nilai  $T_{hitung}$  ( $3,445 > T_{tabel}$  (1.66), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga dapat diterima serta dapat disimpulkan pula bahwa secara parsial pada variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pupuk bersubsidi pada PT Pertani (Persero) Cabang Kalimantan Selatan

##### Hipotesis Ketiga

Berdasarkan dari perhitungan analisis regresi linier berganda dapat diketahui bahwa nilai  $r^2$  yang paling besar terdapat pada variabel kualitas pelayanan yaitu sebesar 0,168 sehingga disimpulkan variabel yang paling dominan adalah variabel kualitas pelayanan.

##### Pembahasan

Hasil dari analisis menunjukkan secara simultan dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan kualitas produk ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pelanggan pupuk bersubsidi pada PT Pertani (Persero) Cabang Kalimantan Selatan. Dan dapat disimpulkan juga bahwa dimensi Kualitas pelayanan telah berhasil diterapkan di PT Pertani (Persero) Cabang Kalimantan Selatan.

Dalam pelayanan hal ini di artikan sebagai jasa atau pelayanan yang di sampaikan oleh pemillik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan dan keramahtamahan yang ditunjukkan melalui sifat dan sikap dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Sedangkan kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan presepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata mereka terima karena pelayanan merupakan salah satu komponenn yang perlu diwujudkan oleh perusahaan, karena memiliki pengaruh untuk mendatangkan konsumen baru dan dapat mengurangi kemungkinan pelanggan lama untuk berpindah ke perusahaan lain. Sama halnya pada PT Pertani (Persero) Cabang Kalimantan Selatan dengan terus memberikan pelayanan yang baik, menjalin komunikasi yang baik dengan pelanggan, memberikan pelayanan kepada pelanggan yang mengalami kesulitan dalam hal

administrasi atau yang lain nya serta memiliki ruang tunggu yang nyaman. Hal ini harus tetap dipertahakan karena merupakan salah satu hal yang penting dalam melekatkan kualitas pelayanan agar terus ditingkatkan.

Dari hasil analisis secara parsial yang dapat dilihat bahwa variabel kualitas produk (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pupuk bersubsidi PT Pertani (Persero) Cabang Kalimantan Selatan. Dan berdasarkan hal tersebut kualitas produk yang dimaksud pada variabel ini dimana kualitas produk sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Serta ada pun yang terdapat lima tingkatan dalam kualitas produk menurut Arif (2012) yaitu:

1. Manfaat inti (*core benefit*) yaitu kebutuhan konsumen yang paling fundamental adalah dari manfaat, dan ini merupakan tingkatan paling fundamental dari suatu produk. Dengan seorang pemasar harus dapat melihat dirinya sebagai seseorang yang memberikan manfaat kepada konsumen. Sehingga konsumen pun akan membeli produk tersebut karena ada manfaat yang terjadi di dalamnya. Dengan pupuk bersubsidi untuk memberikan keringanan kepada petani dengan kualitas produk yang memadai juga dengan harga yang sesuai dengan yang diperaturan perundang-undangan pupuk bersubsidi.
2. Manfaat dasar tambahan (*basic product*) pada inti produk tersebut terdapat manfaat bentuk dasar produk atau mampu memenuhi dari fungsi produk kebutuhan konsumen secara fungsional.
3. Harapan produk (*expected product*), yang dimana serangkaian kondisi yang di harapkan, dan disebut jua kebutuhan konsumen merupakan suatu kelayakan.
4. Kelebihan yang di miliki produk (*augmented product*), salah satu manfaat dari pelayanan yang dapat membedakan produk tersebut dengan pesaing, pupuk bersubsidi yang juga berdampak baik pada tanaman, dan mudah larut, serta dengan yang di salurkan juga baik dalam kualitas produk itu sendiri juga dengan adanya kualitas pelayanan nya yang diberikan oleh petugas.

Potensi masa depan produk (*potensial product*), yang artinya harapan masa depan produk tersebut jika mengalami perubahan dari selera konsumen. Sama halnya dengan pupuk bersubsidi yang harus terus dikembangkan baik itu dalam segi komposisinya, serta kemasannya.

## 5. PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pupuk bersubsidi pada PT Pertani (Persero) Cabang Kalimantan Selatan
2. Variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pupuk bersubsidi pada PT Pertani (Persero) Cabang Kalimantan Selatan
3. Di antara kualitas pelayanan dan kualitas produk, variabel kualitas pelayanan yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan pupuk bersubsidi PT Pertani (Persero) Cabang Kalimantan Selatan.

### Saran

Sehubungan dengan kesimpulan di atas, dapat memberikan saran – saran sebagai berikut:

1. PT Pertani (Persero) Cabang Kalimantan Selatan harus tetap mempertahankan dan lebih lagi ditingkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk karena memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pupuk bersubsidi.

2. PT Pertani (Persero) Cabang Kalimantan Selatan meningkatkan lagi dalam hal kualitas pelayanan, karena variabel ini memiliki pengaruh yang dominan terhadap kepuasan pelanggan.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

Al-Arif, M. Nur Rianto. (2012). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*.

Bandung: Alfabeta. Anwar, Prabu Mangkunegara. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Piti Remaja Rosda Karya.

Chang, N. J. & Fong, C. M. (2010). Green product quality, green corporate image, green customer satisfaction, and green customer loyalty. *African Journal of Business Management*, 4(13), 2836-2844.

Nasution, M.N. (2010). *Manajemen mutu terpadu (Total quality management)*. Jakarta: Ghalia. Indonesia.

Tjiptono, Fandi. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Jogjakarta: Andi Offset.

Kotler , Philip dan Gary , Armstrong (2012 ). *Prinsip-prinsip pemasaran, Edisi 13, Jilid.1*. Jakarta: Erlangga.