ISIHUMOR
Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora
http://www.putrapublisher.org/ojs/index.php/isihumor Publisher: putrapublisher.org

ISIHUMOR: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora
Vol. 4 No. 2 April 2026, Hlm 764-785

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA SIANTAR PLAZA DI KOTA PEMATANGSIANTAR TAHUN 2026

Desky Morando Damanik[1], Benjamin Albert Simamora[2], Anton Luvi Siahaan[3]
[1,2,3]Universitas HKBP Nommensen Pematangsiantar, Indonesia
Corresponden E-mail; deskymorando@gmail.com

INFO ARTIKEL
Diterima: 05 Februari 2026
Direvisi: 25 Februari 2026
Disetujui: 23 Maret 2026
Tersedia Daring: 30 April 2026

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

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Siantar Plaza di Kota Pematangsiantar tahun 2026. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal. Sampel penelitian berjumlah 160 responden yang merupakan pelanggan Mitra Swalayan di Siantar Plaza. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran angket, sedangkan analisis data menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan program IBM SPSS Statistics. Pengujian meliputi uji asumsi klasik, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai t hitung sebesar 3,895 dan signifikansi 0,000. Kualitas produk secara parsial juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai t hitung sebesar 2,812 dan signifikansi 0,006. Secara simultan, kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai F hitung sebesar 14,237 dan signifikansi 0,000. Nilai R Square sebesar 0,154 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk mampu menjelaskan variasi kepuasan pelanggan sebesar 15,4%. Dengan demikian, kualitas pelayanan dan kualitas produk merupakan faktor yang perlu diperhatikan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan pada Siantar Plaza di Kota Pematangsiantar.

Keywords:
Service Quality, Product Quality, Customer Satisfaction.

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the influence of service quality and product quality on customer satisfaction at Siantar Plaza in Pematangsiantar City in 2026. This study used a quantitative approach with a causal associative approach. The sample consisted of 160 respondents who were Mitra Swalayan customers at Siantar Plaza. Data collection was conducted through questionnaires, while data analysis used multiple linear regression with the assistance of IBM SPSS Statistics. Tests included the classical assumption test, t-test, F-test, and coefficient of determination. The results of the study indicate that service quality partially has a positive and significant effect on customer satisfaction, with a calculated t-value of 3.895 and a significance level of 0.000. Product quality also partially has a positive and significant effect on customer satisfaction, with a calculated t-value of 2.812 and a significance level of 0.006. Simultaneously, service quality and product quality significantly influence customer satisfaction, with a calculated F-value of 14.237 and a significance level of 0.000. The R-square value of 0.154 indicates that service quality and product quality can explain 15.4% of the variation in customer satisfaction. Therefore, service quality and product quality are factors that need to be considered in efforts to improve customer satisfaction at Siantar Plaza in Pematangsiantar City.

© 2026
This is an open access article under CC-BY license

1. PENDAHULUAN

Perkembangan dunia bisnis yang semakin kompetitif mendorong perusahaan untuk meningkatkan kemampuan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Persaingan pada sektor perdagangan dan retail tidak hanya berkaitan dengan harga, tetapi juga mencakup kualitas pelayanan dan kualitas produk yang ditawarkan. Perusahaan yang mampu memberikan produk berkualitas serta pelayanan yang baik memiliki peluang lebih besar untuk mempertahankan pelanggan. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan menjadi salah satu aspek penting dalam menjaga keberlangsungan dan perkembangan usaha.

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan yang muncul setelah pelanggan membandingkan harapan dengan pengalaman yang diperoleh dari produk atau pelayanan. Wardhana (2024:130) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan berkaitan dengan penilaian positif terhadap produk atau jasa yang telah digunakan. Ritonga (2020:279–280) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan dapat diukur melalui tiga indikator, yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan. Ketiga indikator tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan tidak hanya dilihat dari pengalaman pembelian, tetapi juga dari keinginan pelanggan untuk kembali dan merekomendasikan perusahaan kepada orang lain.

Salah satu faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Wardhana (2024:1) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berkaitan dengan perbedaan antara harapan pelanggan dan pelayanan yang sebenarnya diterima. Menurut Indrasari (2019:64), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima indikator, yaitu berwujud (tangibles), keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Selain itu, kualitas produk juga berperan dalam membentuk kepuasan pelanggan. Daga (2017:37) menjelaskan bahwa kualitas produk merupakan kemampuan produk dalam menjalankan fungsinya, termasuk daya tahan, keandalan, ketepatan, serta kemudahan penggunaan dan perbaikan. Dengan demikian, kualitas pelayanan dan kualitas produk menjadi dua aspek yang perlu diperhatikan perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan.

Fenomena permasalahan ditemukan pada Siantar Plaza di Kota Pematangsiantar, khususnya pada pelanggan Mitra Swalayan. Berdasarkan hasil kuesioner awal terhadap 22 responden, masih ditemukan ketidaksesuaian antara pengalaman berbelanja dengan harapan pelanggan, rendahnya keinginan sebagian pelanggan untuk kembali berbelanja, serta keraguan dalam merekomendasikan Siantar Plaza kepada orang lain. Pada aspek kualitas pelayanan, permasalahan terlihat pada fasilitas pendukung yang terkadang tidak dapat digunakan, pelayanan yang belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan pelanggan, penanganan keluhan yang membutuhkan waktu, serta kurangnya perhatian petugas. Sementara itu, pada aspek kualitas produk, masih ditemukan permasalahan terkait kelengkapan pilihan produk, kenyamanan penggunaan, dan daya tahan produk.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk masih perlu diperhatikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Siokain dkk. (2023:1483) menunjukkan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, sedangkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Berbeda dengan hasil tersebut, Mega Lestari dan Siti Mujiatun (2024:3667) menemukan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan sama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya ketidakkonsistenan temuan, khususnya mengenai pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut perlu dilakukan pada objek dan karakteristik pelanggan yang berbeda untuk memperoleh bukti empiris mengenai hubungan kedua variabel tersebut dengan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan fenomena dan perbedaan hasil penelitian terdahulu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan, baik secara parsial maupun simultan, pada Siantar Plaza di Kota Pematangsiantar tahun 2026. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris serta menjadi bahan evaluasi bagi pihak pengelola dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk guna menciptakan kepuasan pelanggan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Siantar Plaza di Kota Pematangsiantar Tahun 2026" menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal. Penelitian asosiatif kausal bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk sebagai variabel independen terhadap kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen.

Menurut Sugiyono (2019:16) metode penelelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan dengan filsafat positivisme, yang artinya berdasarkan fakta dan digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, dengan pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, serta analisis data yang bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Jenis penelitian asosiatif kausal adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, sehingga dapat diketahui sejauh mana perubahan pada variabel bebas memengaruhi perubahan pada variabel terikat.

Penelitian ini dilaksanakan di Siantar Plaza yang berlokasi di Jalan Merdeka No. 12, Kelurahan Proklamasi, Kecamatan Siantar Barat, Kota Pematangsiantar, Sumatera Utara 21145, Indonesia.

Waktu penelitian merupakan periode yang digunakan peneliti untuk melaksanakan seluruh rangkaian kegiatan penelitian. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Oktober 2026.

Berdasarkan observasi awal dilakukan dengan memilih dua hari yang dianggap dapat merepresentasikan pola kunjungan pelanggan, yaitu hari Rabu sebagai

representasi hari kerja (weekday) dan hari Sabtu sebagai representasi akhir pekan (weekend). Pengamatan dilakukan secara langsung dengan menggunakan tally counter yang ditempatkan di pintu masuk utama Siantar Plaza. Pencatatan jumlah pengunjung dilakukan selama interval 30 menit pada tiga waktu yang berbeda, yaitu pukul 11.00–11.30 WIB, 16.00–16.30 WIB, dan 19.00–19.30 WIB. Berdasarkan hasil pencatatan pada hari Rabu, jumlah pengunjung yang terhitung masing-masing sebanyak 8 orang pada pukul 11.00–11.30 WIB, 10 orang pada pukul 16.00–16.30 WIB, dan 7 orang pada pukul 19.00–19.30 WIB. Selanjutnya, pada hari Sabtu diperoleh masing-masing 6 orang, 12 orang, dan 8 orang pada ketiga waktu pengamatan tersebut. Sementara itu, pada hari minggu sebanyak 10 orang pada pukul 11-11.30 WIB, 12 pada pukul 16.00–16.30 WIB dan 5 orang 19.00–19.30 WIB.

Teknik pengumpulan data merupakan metode atau cara yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam suatu penelitian. Dawis dkk. (2023:157) menyatakan bahwa dalam pengumpulan data, teknik merupakan pendoman, alat, dan instrumen yang memungkinkan seleksi dan pengumpulan data yang tepat, yang mana tepatnya data yang dikumpulkan akan berpengaruh pada proses penelitian, dan lebih jauh, pada hasil penelitian. Teknik pengumpulan data memiliki peranan penting karena kualitas data yang diperoleh sangat bergantung pada ketepatan teknik yang digunakan. Oleh karena itu, pemilihan teknik pengumpulan data harus disesuaikan dengan tujuan penelitian serta jenis data yang dibutuhkan. Melalui teknik pengumpulan data yang tepat, peneliti dapat memperoleh informasi yang akurat, lengkap, dan relevan sehingga dapat mendukung tercapainya tujuan penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi angket.

Angket merupakan alat pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden terkait variabel yang diteliti. Menurut Sugiyono (2013:142) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Angket dapat berupa pertanyaan tertutup yang telah menyediakan alternatif jawaban maupun pertanyaan terbuka yang memberikan kebebasan kepada responden untuk menyampaikan pendapat atau tanggapannya sesuai dengan kondisi yang dialami. Dalam penelitian ini, angket yang digunakan berupa pernyataan tertutup dengan alternatif jawaban yang telah disediakan untuk memperoleh data mengenai kualitas pelayanan (X1), kualitas produk (X2), dan kepuasan pelanggan (Y) pada pelanggan Siantar Plaza di Kota Pematangsiantar.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan dalam dua tahap, yaitu tahap uji coba instrumen di Ramayana Kota Pematangsiantar dan tahap pelaksanaan penelitian utama di Siantar Plaza Kota Pematangsiantar. Tahap pertama merupakan uji coba instrumen yang dilakukan di Ramayana Kota Pematangsiantar. Uji coba ini bertujuan untuk mengetahui kelayakan instrumen penelitian sebelum digunakan dalam pengumpulan data utama. Subjek pada

tahap uji coba instrumen berjumlah 30 responden yang memiliki karakteristik serupa dengan subjek penelitian utama. Sedangkan subjek penelitian utama merupakan pelanggan Mitra Swalayan yang berbelanja di Siantar Plaza Kota Pematangsiantar.

Pada tahap uji coba instrumen, instrumen yang digunakan berupa angket yang terdiri atas pernyataan mengenai kualitas pelayanan (X_1), kualitas produk (X_2), dan kepuasan pelanggan (Y). Instrumen tersebut langsung diuji cobakan kepada 30 responden di Ramayana Kota Pematangsiantar. Data hasil uji coba selanjutnya dianalisis menggunakan bantuan program SPSS untuk mengetahui validitas dan reliabilitas setiap butir instrumen. Melalui analisis tersebut, peneliti dapat menentukan butir pernyataan yang memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Butir pernyataan yang tidak memenuhi kriteria dapat diperbaiki atau dihapus sebelum instrumen digunakan dalam penelitian utama. Dengan demikian, instrumen yang digunakan dalam penelitian diharapkan mampu menghasilkan data yang valid, reliabel, dan dapat dipercaya.

Tahap kedua adalah pelaksanaan penelitian utama yang dilakukan di Siantar Plaza Kota Pematangsiantar, Jl. Merdeka No. 8, Proklamasi, Kecamatan Siantar Barat, Kota Pematangsiantar, Sumatera Utara 21145. Penelitian utama dilakukan terhadap pelanggan Mitra Swalayan yang berbelanja di Siantar Plaza Kota Pematangsiantar. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan angket kepada 160 responden yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan. Instrumen yang digunakan merupakan instrumen yang telah melalui tahap uji coba dan dinyatakan memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Siantar Plaza di Kota Pematangsiantar tahun 2026. Kualitas pelayanan merupakan variabel bebas pertama (X_1), kualitas produk merupakan variabel bebas kedua (X_2), sedangkan kepuasan pelanggan merupakan variabel terikat (Y). Data penelitian diperoleh melalui penyebaran angket kepada responden yang telah ditentukan berdasarkan kriteria sampel penelitian.

Data yang diperoleh uji prasyarat analisis yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh berdistribusi normal. Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi antarvariabel bebas, sedangkan uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya ketidaksamaan varians residual dalam model regresi.

Setelah data memenuhi persyaratan analisis, tahap selanjutnya adalah pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linear berganda. Analisis tersebut digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan, baik secara parsial maupun simultan. Selanjutnya, uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat, sedangkan uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk dalam menjelaskan variasi kepuasan pelanggan. Dengan demikian, seluruh rangkaian analisis tersebut digunakan untuk memperoleh kesimpulan

mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Siantar Plaza di Kota Pematangsiantar tahun 2026.

Uji instrumen penelitian merupakan suatu proses yang dilakukan untuk mengetahui kelayakan instrumen dalam mengukur variabel yang diteliti. Instrumen yang baik harus memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas agar data yang diperoleh dapat dipercaya. Oleh karena itu, sebelum digunakan dalam penelitian, instrumen terlebih dahulu diuji melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Dalam penelitian ini, uji instrumen dilakukan melalui uji coba angket kepada responden di Ramayana Kota Pematangsiantar untuk memastikan kelayakan instrumen yang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kepuasan pelanggan.

Uji instrumen lapangan dilaksanakan dengan melibatkan 30 responden yang memiliki karakteristik serupa dengan subjek penelitian. Responden uji coba merupakan pelanggan yang berbelanja di Ramayana Kota Pematangsiantar dan memperoleh pelayanan serta membeli atau menggunakan produk yang tersedia. Pemilihan Ramayana sebagai lokasi uji coba dilakukan karena karakteristik pelanggan dan aktivitas pembeliannya memiliki kesamaan dengan karakteristik responden yang menjadi subjek penelitian di Siantar Plaza. Instrumen yang diuji berupa angket yang terdiri atas pernyataan mengenai kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kepuasan pelanggan. Data hasil uji coba tersebut kemudian dianalisis untuk mengetahui tingkat validitas dan reliabilitas masing-masing butir instrumen.

Selanjutnya, pengujian validitas butir dilakukan dengan bantuan program SPSS untuk mempermudah proses analisis data. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara skor setiap butir pernyataan dengan skor total. Kriteria pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah apabila nilai r_hitung lebih besar dari r_tabel pada taraf signifikansi 0,05 (5%), maka butir pernyataan dinyatakan valid. Sebaliknya, apabila nilai r_hitung lebih kecil dari r_tabel, maka butir pernyataan dinyatakan tidak valid. Taraf signifikansi 0,05 menunjukkan tingkat kesalahan yang ditoleransi sebesar 5% dalam pengambilan keputusan.

Berdasarkan hasil uji coba instrumen terhadap 30 responden di Ramayana Kota Pematangsiantar, setiap butir pernyataan pada instrumen penelitian dianalisis untuk mengetahui tingkat validitasnya. Butir pernyataan yang memenuhi kriteria validitas dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian, sedangkan butir pernyataan yang tidak memenuhi kriteria validitas akan dipertimbangkan untuk diperbaiki atau dihapus. Selanjutnya, butir pernyataan yang telah memenuhi kriteria validitas akan diuji reliabilitasnya untuk mengetahui konsistensi instrumen dalam mengukur variabel penelitian.

Berdasarkan hasil uji instrumen lapangan yang telah dilakukan terhadap angket kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kepuasan pelanggan di Ramayana Kota Pematangsiantar, selanjutnya peneliti menyajikan hasil analisis validitas butir menggunakan bantuan program SPSS. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat validitas setiap butir melalui korelasi antara skor butir pernyataan dengan skor total. Hasil perhitungan tersebut kemudian disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Uji Validitas Kualitas Pelayanan

No. Pernyataan	Pearson Correlation	Nilai Sig.	Kesimpulan
1	0,541	0,002	Valid
2	0,541	0,002	Valid
3	0,268	0,153	Tidak Valid
4	0,691	0,000	Valid
5	0,624	0,000	Valid
6	0,140	0,460	Tidak Valid
7	0,631	0,000	Valid
8	0,535	0,002	Valid
9	0,394	0,031	Valid
10	0,291	0,119	Tidak Valid
11	0,470	0,009	Valid
12	0,487	0,006	Valid
13	0,597	0,000	Valid
14	0,349	0,059	Tidak Valid
15	0,205	0,278	Tidak Valid

Sumber : Data primer yang diolah menggunakan SPSS, (2026)

Berdasarkan tabel 1 hasil uji validitas instrumen angket kualitas pelayanan, diketahui bahwa dari 15 pernyataan yang diuji, terdapat 10 pernyataan yang dinyatakan valid, yaitu pernyataan nomor 1, 2, 4, 5, 7, 8, 9, 11, 12, dan 13. Sementara itu, terdapat 5 pernyataan yang dinyatakan tidak valid, yaitu pernyataan nomor 3, 6, 10, 14, dan 15. Penentuan validitas dilakukan dengan melihat nilai signifikansi, yaitu apabila nilai Sig. < 0,05 maka butir pernyataan dinyatakan valid, sedangkan apabila nilai Sig. > 0,05 maka butir pernyataan dinyatakan tidak valid. Dengan demikian, 10 pernyataan yang valid dapat digunakan sebagai instrumen penelitian selanjutnya, sedangkan 5 pernyataan yang tidak valid tidak digunakan dalam analisis berikutnya.

Tabel 2. Uji Validitas Kualitas Produk

No. Pernyataan	Pearson Correlation	Nilai Sig.	Kesimpulan
1	0,561	0,001	Valid
2	0,723	0,000	Valid
3	0,054	0,776	Tidak Valid
4	0,534	0,002	Valid
5	0,387	0,035	Valid
6	0,536	0,002	Valid
7	-0,359	0,051	Tidak Valid
8	0,339	0,067	Tidak Valid
9	0,514	0,004	Valid
10	0,392	0,032	Valid
11	0,329	0,076	Tidak Valid
12	0,512	0,004	Valid

No. Pernyataan	Pearson Correlation	Nilai Sig.	Kesimpulan
13	0,416	0,022	Valid
14	0,502	0,005	Valid
15	0,164	0,3888	Tidak Valid

Sumber : Data primer yang diolah menggunakan SPSS, (2026)

Berdasarkan tabel 2 hasil uji validitas instrumen angket kualitas produk, diketahui bahwa dari 15 pernyataan yang diuji, terdapat 10 pernyataan yang dinyatakan valid, yaitu pernyataan nomor 1, 2, 4, 5, 6, 9, 10, 12, 13, dan 14. Sementara itu, terdapat 5 pernyataan yang dinyatakan tidak valid, yaitu pernyataan nomor 3, 7, 8, 11, dan 15. Penentuan validitas dilakukan dengan melihat nilai signifikansi, yaitu apabila nilai Sig. < 0,05 maka butir pernyataan dinyatakan valid, sedangkan apabila nilai Sig. > 0,05 maka butir pernyataan dinyatakan tidak valid. Dengan demikian, 10 pernyataan yang valid dapat digunakan sebagai instrumen penelitian selanjutnya, sedangkan 5 pernyataan yang tidak valid tidak digunakan dalam analisis berikutnya.

Tabel 3. Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

No. Pernyataan	Pearson Correlation	Nilai Sig.	Kesimpulan
1	0,331	0,074	Tidak Valid
2	0,307	0,099	Tidak Valid
3	0,682	0,000	Valid
4	0,516	0,003	Valid
5	0,456	0,011	Valid
6	0,517	0,003	Valid
7	0,588	0,001	Valid
8	0,539	0,002	Valid
9	0,525	0,003	Valid
10	0,251	0,182	Tidak Valid
11	0,475	0,008	Valid
12	0,597	0,000	Valid
13	0,181	0,338	Tidak Valid
14	0,204	0,280	Tidak Valid
15	0,459	0,011	Valid

Sumber : Data primer yang diolah menggunakan SPSS, (2026)

Berdasarkan hasil uji validitas instrumen angket kepuasan pelanggan, diketahui bahwa dari 15 pernyataan yang diuji, terdapat 10 pernyataan yang dinyatakan valid, yaitu pernyataan nomor 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 12, dan 15. Sementara itu, terdapat 5 pernyataan yang dinyatakan tidak valid, yaitu pernyataan nomor 1, 2, 10, 13, dan 14. Penentuan validitas dilakukan dengan melihat nilai signifikansi, yaitu apabila nilai Sig. < 0,05 maka butir pernyataan dinyatakan valid, sedangkan apabila nilai Sig. > 0,05 maka butir pernyataan dinyatakan tidak valid. Dengan demikian, 10 pernyataan yang valid dapat

digunakan sebagai instrumen penelitian selanjutnya, sedangkan 5 pernyataan yang tidak valid tidak digunakan dalam analisis berikutnya.

Uji reliabilitas instrumen dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen yang digunakan dalam penelitian. Instrumen yang reliabel akan memberikan hasil yang konsisten apabila digunakan untuk mengukur variabel yang sama. Dengan demikian, reliabilitas menunjukkan sejauh mana instrumen dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data.

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan berdasarkan data hasil uji coba instrumen di Ramayana Kota Pematangsiantar dengan menggunakan bantuan program SPSS melalui metode Cronbach's Alpha. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi internal setiap butir pernyataan dalam instrumen penelitian. Kriteria pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70, maka instrumen dinyatakan reliabel. Sebaliknya, apabila nilai Cronbach's Alpha lebih kecil dari 0,70, maka instrumen dinyatakan tidak reliabel. Dengan demikian, hasil uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah instrumen kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kepuasan pelanggan memiliki tingkat konsistensi yang baik serta layak digunakan dalam penelitian.

Berdasarkan hasil analisis uji reliabilitas instrumen angket kualitas pelayanan dengan menggunakan program SPSS, diperoleh nilai Cronbach's Alpha yang digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen dalam mengukur kualitas pelayanan. Uji reliabilitas dilakukan terhadap 10 pernyataan yang telah dinyatakan valid pada uji validitas sebelumnya. Adapun hasil perhitungan tersebut disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.788	10

Sumber : Data primer yang diolah menggunakan SPSS, (2026)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,788. Nilai tersebut lebih besar dari 0,70, sehingga instrumen angket variabel kualitas pelayanan (X_1) dinyatakan reliabel dan 10 pernyataan yang valid dapat digunakan sebagai instrumen dalam pengumpulan data penelitian. Instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi yang memadai dan dapat digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis uji reliabilitas instrumen angket kualitas produk dengan menggunakan program SPSS, diperoleh nilai Cronbach's Alpha yang digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen dalam mengukur kualitas produk. Uji reliabilitas dilakukan terhadap 10 pernyataan yang telah dinyatakan valid pada uji validitas sebelumnya. Adapun hasil perhitungan tersebut disajikan pada tabel berikut:

Tabel 5. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.768	10

Sumber : Data primer yang diolah menggunakan SPSS, (2026)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,768. Nilai tersebut lebih besar dari 0,70, sehingga instrumen angket variabel kualitas produk (X_2) dinyatakan reliabel dan 10 pernyataan yang valid dapat digunakan sebagai instrumen dalam pengumpulan data penelitian. instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi yang memadai dan dapat digunakan untuk mengukur variabel kualitas produk.

Berdasarkan hasil analisis uji reliabilitas instrumen angket kepuasan pelanggan dengan menggunakan program SPSS, diperoleh nilai Cronbach's Alpha yang digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen dalam mengukur kepuasan pelanggan. Uji reliabilitas dilakukan terhadap 10 pernyataan yang telah dinyatakan valid pada uji validitas sebelumnya. Adapun hasil perhitungan tersebut disajikan pada tabel berikut:

Tabel 6. Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.750	10

Sumber : Data primer yang diolah menggunakan SPSS, (2026)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,750. Nilai tersebut lebih besar dari 0,70, sehingga instrumen angket variabel kepuasan pelanggan (Y) dinyatakan reliabel dan 10 pernyataan yang valid dapat digunakan sebagai instrumen dalam pengumpulan data penelitian. instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi yang memadai dan dapat digunakan untuk mengukur variabel kepuasan pelanggan.

Uji asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (X_1) dan kualitas produk (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Siantar Plaza di Kota Pematangsiantar. Pengujian dilakukan terhadap data yang diperoleh dari 160 responden dengan menggunakan program SPSS. Adapun pengujian asumsi klasik dalam penelitian ini meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

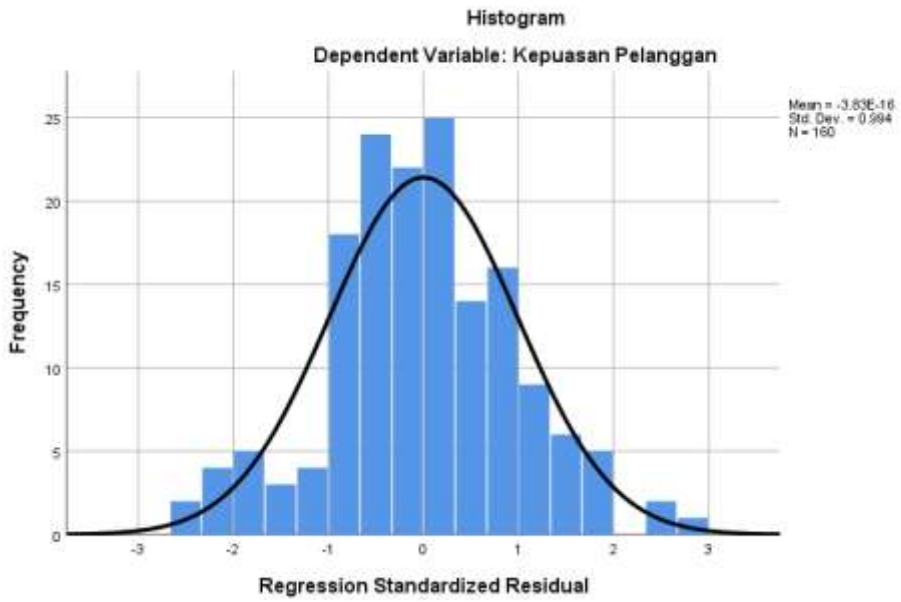
Uji normalitas merupakan salah satu uji asumsi klasik yang dilakukan untuk mengetahui apakah residual dalam model regresi berdistribusi normal. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test dengan taraf signifikansi 0,05 serta didukung dengan analisis grafik histogram. Hasil pengujian normalitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		160
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.07309079
Most Extreme Differences	Absolute	.067
	Positive	.048
	Negative	-.067
Test Statistic		.067
Asymp. Sig. (2-tailed)		.076[c]
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber : Data primer yang diolah menggunakan SPSS, (2026)

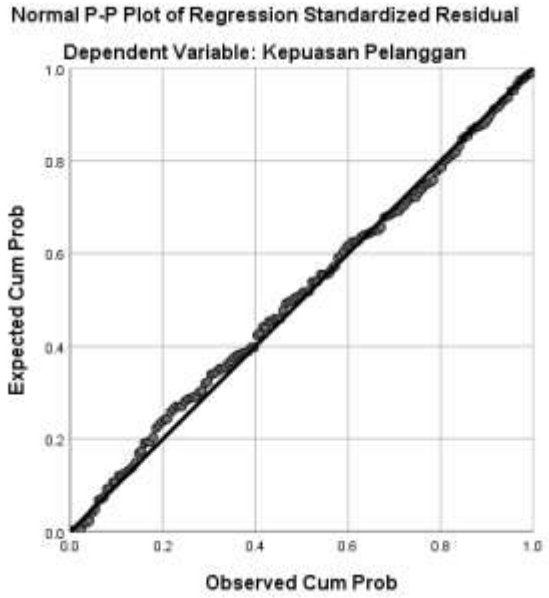
Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test, diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,076. Nilai tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05 (0,076 > 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal. Hasil tersebut menunjukkan bahwa asumsi normalitas pada model regresi telah terpenuhi. Selain menggunakan uji statistik, normalitas data juga dapat dilihat melalui grafik histogram.



Gambar 1. Grafik Histogram Uji Normalitas

Berdasarkan Gambar 1, yaitu grafik Histogram, terlihat bahwa pola distribusi residual cenderung menyerupai kurva lonceng (bell-shaped curve) dan mengikuti arah kurva normal. Sebagian besar residual berada di sekitar angka 0, dengan penyebaran ke arah kiri dan kanan. Dengan demikian, secara visual grafik histogram menunjukkan bahwa residual cenderung berdistribusi normal. Untuk memperkuat hasil uji normalitas tersebut,

pengujian juga dilakukan dengan melihat grafik Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual. Hasil pengujian normalitas menggunakan grafik tersebut dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 2. Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Selanjutnya, berdasarkan Gambar 4.2 Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual, terlihat bahwa titik-titik residual secara umum mengikuti dan berada di sekitar garis diagonal. Meskipun terdapat beberapa titik yang sedikit menyimpang dari garis diagonal, penyimpangan tersebut masih dalam batas yang wajar. Dengan demikian, grafik Normal P-P Plot mendukung hasil uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov bahwa residual dalam model regresi berdistribusi normal.

Berdasarkan hasil One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test, grafik histogram, dan Normal P-P Plot, dapat disimpulkan bahwa data residual dalam model regresi berdistribusi normal dan asumsi normalitas telah terpenuhi.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi yang tinggi antarvariabel independen dalam model regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak menunjukkan adanya gejala multikolinearitas antarvariabel independen. Pengujian multikolinearitas dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 8. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	14.405	3.832		3.760	.000		
	Kualitas Pelayanan	.290	.075	.292	3.895	.000	.961	1.040

	Kualitas Produk	.257	.091	.211	2.812	.006	.961	1.040

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Data primer yang diolah menggunakan SPSS, (2026)

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada Tabel 4., dapat diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai Tolerance sebesar 0.961 dan nilai VIF sebesar 1.040. Sementara itu, variabel Kualitas Produk juga memiliki nilai Tolerance sebesar 0.961 dan nilai VIF sebesar 1.040.

Berdasarkan kriteria pengujian, suatu model regresi dikatakan tidak mengalami gejala multikolinearitas apabila nilai Tolerance > 0,10 dan nilai VIF < 10. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai Tolerance pada variabel Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk sebesar 0.961 > 0,10, sedangkan nilai VIF sebesar 1.040 < 10. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas antara variabel Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk dalam model regresi. Oleh karena itu, asumsi multikolinearitas dalam model regresi telah terpenuhi dan model dapat dilanjutkan pada pengujian asumsi klasik berikutnya.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya dalam model regresi. Model regresi yang baik adalah model yang tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Pengujian heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji Glejser dan grafik Scatterplot. Uji Glejser dilakukan dengan meregresikan nilai absolut residual (Abs_RES) terhadap variabel independen, yaitu kualitas pelayanan dan kualitas produk. Sementara itu, Grafik Scatterplot digunakan untuk melihat pola penyebaran titik-titik antara Regression Standardized Predicted Value dan Regression Studentized Residual. Hasil pengujian heteroskedastisitas dengan melihat Grafik Scatterplot dapat dilihat dari gambar berikut:

Tabel 9. Hasil Uji Glejser

Coefficients[a]

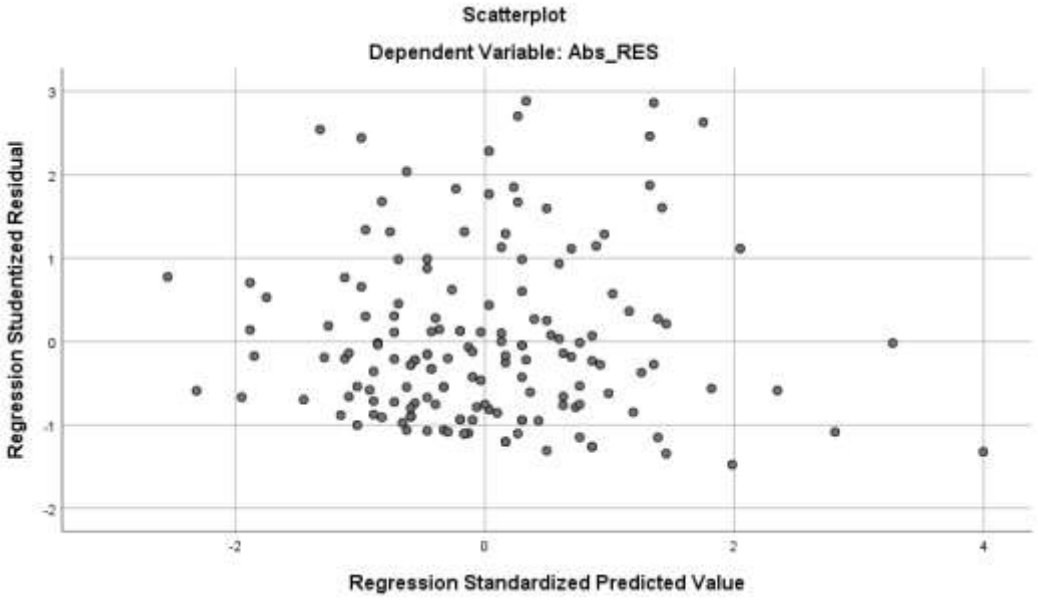
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3.109	2.415		-1.288	.200
	Kualitas Pelayanan	.047	.047	.079	.993	.322
	Kualitas Produk	.105	.058	.146	1.824	.070

a. Dependent Variable: Abs_RES

Sumber : Data primer yang diolah menggunakan SPSS, (2026)

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser dengan bantuan program SPSS, diperoleh nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,322 dan kualitas produk sebesar 0,070. Kedua variabel tersebut memiliki nilai signifikansi lebih

besar dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terindikasi mengalami gejala heteroskedastisitas berdasarkan uji Glejser, sehingga asumsi pada model regresi telah terpenuhi. Untuk memperkuat hasil pengujian tersebut, dilakukan pula pengujian heteroskedastisitas dengan menggunakan grafik Scatterplot. Hasil pengujian dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 3. Grafik Scatterplot
Sumber : Data primer yang diolah menggunakan SPSS, (2026)

Berdasarkan grafik Scatterplot, titik-titik residual terlihat menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y serta tidak membentuk pola tertentu yang jelas. Dengan demikian, berdasarkan grafik Scatterplot, model regresi tidak menunjukkan indikasi gejala heteroskedastisitas. Hasil ini sejalan dengan uji Glejser, yang menunjukkan nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,322 dan kualitas produk sebesar 0,070. Kedua variabel tersebut memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu, berdasarkan kedua pengujian tersebut, model regresi tidak terindikasi mengalami gejala heteroskedastisitas.

Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X_1) dan kualitas produk (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Siantar Plaza di Kota Pematangsiantar. Pengujian dilakukan berdasarkan data yang diperoleh dari 160 responden dan diolah menggunakan program SPSS. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini meliputi uji t untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial, uji F untuk mengetahui pengaruh kedua variabel independen secara simultan, serta koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui besarnya kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Hasil pengujian tersebut diuraikan sebagai berikut.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X_1) dan kualitas produk (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Siantar Plaza di Kota Pematangsiantar. Analisis ini menggunakan data yang diperoleh dari 160 responden dan diolah dengan bantuan program SPSS. Hasil analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui arah dan besarnya pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil pengolahan data disajikan pada tabel berikut:

Tabel 11. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.405	3.832		3.760	.000
	Kualitas Pelayanan	.290	.075	.292	3.895	.000
	Kualitas Produk	.257	.091	.211	2.812	.006

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Data primer yang diolah menggunakan SPSS, (2026)

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda menggunakan SPSS, diperoleh persamaan regresi Y = 14,405 + 0,290 X_1 + 0,257 X_2. Nilai konstanta sebesar 14,405 menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan dan kualitas produk dianggap bernilai nol, kepuasan pelanggan bernilai 14,405. Koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,290 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kualitas pelayanan, dengan kualitas produk dianggap tetap, diperkirakan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,290 satuan. Sementara itu, koefisien regresi kualitas produk sebesar 0,257 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kualitas produk, dengan kualitas pelayanan dianggap tetap, diperkirakan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,257 satuan. Kedua koefisien regresi bernilai positif, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk memiliki arah pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Uji T (Parsial)

Uji t (parsial) dilakukan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen, yaitu kualitas pelayanan dan kualitas produk, berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan pelanggan pada Siantar Plaza di Kota Pematangsiantar. Hasil uji t (parsial) diperoleh melalui pengolahan data menggunakan program SPSS dan disajikan pada tabel berikut.

Tabel 12. Hasil Uji T (Parsial)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.405	3.832		3.760	.000
	Kualitas Pelayanan	.290	.075	.292	3.895	.000
	Kualitas Produk	.257	.091	.211	2.812	.006

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Data primer yang diolah menggunakan SPSS, (2026)

Berdasarkan hasil uji t (parsial) menggunakan program SPSS menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memperoleh nilai t hitung sebesar 3,895 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sementara itu, variabel kualitas produk memperoleh nilai t hitung sebesar 2,812 dengan nilai signifikansi sebesar 0,006. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka kualitas produk juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara parsial, kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Siantar Plaza di Kota Pematangsiantar.

Uji F (Simultan)

Uji F (simultan) dilakukan untuk mengetahui apakah variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Siantar Plaza di Kota Pematangsiantar. Hasil uji F diperoleh melalui pengolahan data menggunakan program SPSS dan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 13. Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	272.322	2	136.161	14.237	.000[b]
	Residual	1501.578	157	9.564		
	Total	1773.900	159			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan
b. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan

Sumber : Data primer yang diolah menggunakan SPSS, (2026)

Berdasarkan hasil uji F pada tabel ANOVA, diperoleh nilai F hitung sebesar 14,237 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Siantar Plaza di Kota Pematangsiantar.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan kualitas pelayanan dan kualitas produk secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dapat diterima.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk dalam menjelaskan variasi kepuasan pelanggan di Siantar Plaza. Hasil uji koefisien determinasi diperoleh melalui pengolahan data menggunakan program SPSS dan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 14. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.392[a]	.154	.143	3.093

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

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Data primer yang diolah menggunakan SPSS, (2026)

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada tabel Model Summary yang diolah menggunakan program IBM SPSS Statistics, diperoleh nilai R Square sebesar 0,154 atau 15,4%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X_1) dan kualitas produk (X_2) secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi kepuasan pelanggan (Y) sebesar 15,4%, sedangkan sisanya sebesar 84,6% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini. Dengan demikian, kualitas pelayanan dan kualitas produk memberikan kontribusi sebesar 15,4% dalam menjelaskan kepuasan pelanggan pada Siantar Plaza di Kota Pematangsiantar, sementara sebagian besar variasi kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan

Penelitian ini dilaksanakan di Siantar Plaza Kota Pematangsiantar pada pelanggan Mitra Swalayan yang berbelanja di Siantar Plaza dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan tahun 2026. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melibatkan 160 responden sebagai sampel penelitian. Variabel bebas dalam penelitian ini terdiri atas kualitas pelayanan (X_1) dan kualitas produk (X_2), sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan pelanggan (Y). Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran angket kepada responden yang memenuhi kriteria sampel penelitian.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan sebagai variabel X_1 mengacu pada indikator yang meliputi bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Sementara itu, kualitas produk sebagai variabel X_2 mengacu pada indikator yang berkaitan dengan kinerja, fitur, keandalan, kesesuaian, daya tahan, dan estetika produk. Adapun kepuasan pelanggan sebagai variabel Y mengacu pada kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan

kesediaan merekomendasikan. Indikator-indikator tersebut digunakan sebagai dasar penyusunan instrumen untuk mengukur kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kepuasan pelanggan berdasarkan persepsi responden.

Sebelum digunakan dalam penelitian utama, instrumen penelitian terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya melalui uji coba terhadap 30 responden di Ramayana Kota Pematangsiantar. Pengujian tersebut bertujuan untuk mengetahui kelayakan setiap butir pernyataan dalam mengukur variabel penelitian. Setelah instrumen dinyatakan valid dan memenuhi kriteria yang digunakan, angket selanjutnya digunakan dalam pengumpulan data penelitian utama di Siantar Plaza. Dengan demikian, data yang diperoleh dari responden digunakan sebagai dasar dalam melakukan analisis untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis penelitian.

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, terlebih dahulu dilakukan uji prasyarat analisis yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Hasil uji normalitas menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,076, lebih besar dari 0,05, sehingga residual dalam model regresi dinyatakan berdistribusi normal. Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk masing-masing memiliki nilai Tolerance sebesar 0,961 dan nilai VIF sebesar 1,040. Hasil tersebut memenuhi kriteria tidak adanya gejala multikolinearitas. Selanjutnya, uji heteroskedastisitas menggunakan metode Glejser menunjukkan nilai signifikansi kualitas pelayanan sebesar 0,322 dan kualitas produk sebesar 0,070. Kedua nilai tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga model regresi tidak terindikasi mengalami gejala heteroskedastisitas. Berdasarkan hasil pengujian tersebut, model regresi memenuhi kriteria prasyarat yang diuji dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, diperoleh persamaan regresi (Y=14,405+0,290X_1+0,257X_2) Nilai konstanta sebesar 14,405 menunjukkan nilai prediksi kepuasan pelanggan ketika kualitas pelayanan dan kualitas produk bernilai nol dalam model. Koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,290 menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan skor kualitas pelayanan diperkirakan meningkatkan skor kepuasan pelanggan sebesar 0,290, dengan asumsi kualitas produk tetap. Sementara itu, koefisien regresi kualitas produk sebesar 0,257 menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan skor kualitas produk diperkirakan meningkatkan skor kepuasan pelanggan sebesar 0,257, dengan asumsi kualitas pelayanan tetap. Kedua koefisien regresi yang bernilai positif menunjukkan bahwa peningkatan skor kualitas pelayanan dan kualitas produk cenderung diikuti oleh peningkatan skor kepuasan pelanggan.

Hasil uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memperoleh nilai t hitung sebesar 3,895 dengan nilai signifikansi 0,000, lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Siantar Plaza di Kota Pematangsiantar. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam upaya memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan yang tanggap, informasi yang jelas, kemampuan karyawan dalam membantu pelanggan, serta sikap yang ramah dan perhatian dapat

mendukung pengalaman berbelanja yang lebih baik. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan dapat menjadi salah satu upaya untuk mendukung kepuasan pelanggan.

Selanjutnya, hasil uji t pada variabel kualitas produk memperoleh nilai t hitung sebesar 2,812 dengan nilai signifikansi 0,006, lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas produk juga merupakan aspek yang perlu diperhatikan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Produk yang memiliki kualitas sesuai harapan, fungsi yang baik, variasi yang dibutuhkan, serta daya tahan yang sesuai dengan karakteristiknya dapat mendukung kepuasan pelanggan. Dengan demikian, kualitas produk memiliki peran dalam menjelaskan kepuasan pelanggan pada Siantar Plaza di Kota Pematangsiantar.

Hasil uji F menunjukkan nilai F-hitung sebesar 14,237 dengan nilai signifikansi 0,000, lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya, kedua variabel tersebut secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada objek penelitian ini. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa kepuasan pelanggan tidak hanya berkaitan dengan pelayanan yang diterima, tetapi juga dengan kualitas produk yang tersedia. Pelayanan yang baik perlu didukung oleh produk yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan, sehingga kedua aspek tersebut perlu diperhatikan secara bersama-sama dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan.

Selanjutnya, hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai R Square sebesar 0,154 atau 15,4%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk secara bersama-sama dapat menjelaskan variasi kepuasan pelanggan sebesar 15,4%, sedangkan sisanya sebesar 84,6% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun kedua variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kemampuan model dalam menjelaskan variasi kepuasan pelanggan masih terbatas. Oleh karena itu, terdapat peluang bagi penelitian selanjutnya untuk mengkaji variabel lain yang relevan dengan kepuasan pelanggan. Namun, faktor-faktor lain tersebut belum dapat dipastikan pengaruhnya karena tidak diuji dalam penelitian ini.

Jika dibandingkan berdasarkan nilai Standardized Beta, kualitas pelayanan memiliki nilai sebesar 0,292, sedangkan kualitas produk memiliki nilai sebesar 0,211. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh relatif lebih kuat terhadap kepuasan pelanggan dibandingkan kualitas produk dalam model penelitian ini. Temuan ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak terkait untuk memberikan perhatian terhadap peningkatan kualitas pelayanan, tanpa mengabaikan kualitas produk yang tersedia. Meskipun demikian, perbedaan nilai koefisien tersebut tidak berarti bahwa kualitas produk tidak penting, karena hasil pengujian menunjukkan bahwa kedua variabel sama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk secara parsial maupun simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Siantar Plaza di Kota Pematangsiantar tahun 2026. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh relatif lebih kuat berdasarkan nilai Standardized Beta,

sedangkan kualitas produk juga menunjukkan pengaruh yang signifikan. Di sisi lain, nilai nilai R Square sebesar 15,4% menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut hanya menjelaskan sebagian variasi kepuasan pelanggan dalam model yang digunakan. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan dan kualitas produk tetap perlu diperhatikan, sementara penelitian selanjutnya dapat mengkaji faktor-faktor lain yang berpotensi berkaitan dengan kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Wisdayanti (2025), Rahmat Pratama dan Iswati (2024), Guci, Alric, Darwin, dan Ghazali (2024), serta Elmon Tampubolon (2020), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan atau konsumen, baik secara parsial maupun simultan. Hasil penelitian Hanny dan Azis (2018) juga menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun, hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Lika Herliana (2021), yang menemukan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, baik secara parsial maupun simultan. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk dapat bervariasi sesuai dengan objek dan karakteristik responden penelitian. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan dan kualitas produk terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Mitra Swalayan yang berbelanja di Siantar Plaza Kota Pematangsiantar.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Siantar Plaza di Kota Pematangsiantar Tahun 2026, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

a. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Siantar Plaza di Kota Pematangsiantar. Hal ini dibuktikan dengan nilai (t-hitung) sebesar 3,895 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Selanjutnya, Kualitas produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Siantar Plaza di Kota Pematangsiantar. Hal ini dibuktikan dengan nilai (t-hitung) sebesar 2,812 dan nilai signifikansi sebesar 0,006 yang lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas produk memiliki peran dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.
b. Kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Siantar Plaza di Kota Pematangsiantar. Hal ini dibuktikan dengan nilai (F-hitung) sebesar 14,237 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, kedua variabel tersebut secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
c. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai R Square sebesar 0,154 atau 15,4%. Artinya, kualitas pelayanan dan kualitas produk secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi kepuasan pelanggan sebesar 15,4%, sedangkan sisanya sebesar 84,6% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model

penelitian ini. Berdasarkan nilai Standardized Beta, kualitas pelayanan memiliki nilai sebesar 0,292, lebih besar daripada kualitas produk sebesar 0,211. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh relatif lebih kuat dibandingkan kualitas produk dalam model penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Baali, Y., Saerang, A. A., Abi Anwar, U. A., Widiana, I. N. W., Sudirjo, F., Herdiansyah, D., Hina, H. B., Widarman, A., Fitriyani, Z. A., Zen, A., Dulame, I. M., Wirkasuma, K. W., & Hati, R. P. (2023). *Manajemen kualitas*. CV Get Press Indonesia.

Daga, R. (2017). *Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan*. Makassar: Global Research and Consulting Institute (Global-RCI).

Dawis, A. M., Meylani, Y., Heryana, N., Alfathoni, M. A. M., Sriwahyuni, E., Ristiyana, R., Januarsi, Y., Wiratmo, P. A., Dasman, S., Mulyani, S., Agit, A., Shoffa, S., & Baali, Y. (2023). *Pengantar metodologi penelitian* (N. Mayasari, Ed.). Padang: Get Press Indonesia.

Fauzia, E., Sulistyawati, Y., Wahyusari, D., & Khusnah, N. (2019). *Modul Produk Kreatif dan Kewirausahaan SMK Kelas XII*. Gresik:Tim MGMP PKK

Guci, D. A., Alric, A., Darwin, D., & Ghazali, P. L. (2024). Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen berbelanja di Brastagi Supermarket. COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting, 7(5), 4608–4617.

Hanny, R., & Azis, A. (2018). Analisis pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Matahari Department Store Cileungsi. Jurnal Pemasaran Kompetitif, 2(1).

Herliana, L. (2021). *Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Alfamidi Ringroad 3* (Skripsi, Universitas Pembangunan Panca Budi).

Hildawati, Suhirman, L., Prisuna, B. F., Husnita, L., Mardikawati, B., Isnaini, S., Wakhyudin, Setiawan, H., Hadiyat, Y., Sroyer, A. M., & Saktisyahputra. (2024). *Buku ajar metodologi penelitian kuantitatif & aplikasi pengolahan analisa data statistik*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

Iba, Z., & Wardhana, A. (2024). *Analisis regresi dan analisis jalur untuk riset bisnis menggunakan SPSS 29.0 & SMART-PLS 4.0*. Purba lingga: Eureka Media Aksara.

Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.

Pahmi. (2024). *Kualitas Produk dan Harga Mempengaruhi Minat Beli Masyarakat.* Makassar: PT. Nas Media Indonesia.

Pratama, R., & Iswati, I. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada supermarket Super Indo Kenjeran Surabaya. Lokawati: Jurnal Penelitian Manajemen dan Inovasi Riset, 2(5), 233–254.

Priyanto. (2025). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif & Mixed Methods (Studi Kasus dalam Ilmu Sosial & Ilmu Pertahanan)*. Garut: CV. Aksara Global Akademia.

Razak, I., Wibowo, I., & Reztrianti, D. (2023). *Buku ajar manajemen pemasaran bisnis*. Surabaya:CV. Putra Media Nusantara.

Ritonga, W. (2020). *Pemasaran.* Surabaya: PT. Muara Karya

Sahir, H.S. (2021). *Metodologi Penelitian*. Medan: KBM Indonesia

Satriadi, Wanawir, Hendrayani, E., Siwiyanti, L., & Nursaidah. (2021). Manajemen pemasaran. Yogyakarta: Samudra Biru.

Schouten, F. S., Usvita, M., Arifin, H. A., Reken, F., Aswin, U. R., Putri, K. A. S., Lestari, F., Sari, M. R., Prayoga, I. A., Supangat, Huda, A. N., & Sanjayawati, H. (2025). *Manajemen pemasaran jasa*. Padang: CV. Gita Lentera.

Siokain, S., Fanggidae, R. P. C., Kurniawati, M., & Amtiran, P. (2023). Pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen (Studi pada Kedai & Cafe FCB Kontainer Kupang). *GLORY: Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial*, 4(6), 1477–1486.

Sopiah, & Sangadji, E. M. (2016). *Salesmanship (Kepenjualan)*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sulistiyowati, W. (2018). *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya.* Sidoarjo: UMSIDA Press.

Tampubolon, E. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Matahari Departemen Store Tbk. Cabang Binjai. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi Medan, 2*(3), 55–72.

Wardhana, A. (2024). *Consumer Satisfaction In The Digital Edge – Edisi Indonesia*. Purbalingga: Eureka Media Aksara.

Wisdayanti. (2025). *Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Citra Sarana Sejahtera Opsal Plaza Kota Palopo* (Skripsi, Universitas Islam Negeri Palopo). Palopo: Universitas Islam Negeri Palopo.

Yamit, Z. (2003). Manajemen produksi dan operasi (Edisi ke-2). Yogyakarta: Ekonisia.