

## **Pengaruh Kualitas Produk Kopi Kapal Api terhadap Kepuasan Konsumen di Desa Talima B, Kecamatan Balantak**

### *The Effect of Kapal Api Coffee Product Quality on Consumer Satisfaction in Talima B Village, Balantak Subdistrict*

**Maria Newita Angkona<sup>1\*</sup>, Indri Nur Aini<sup>1</sup>, Siti Rohaisa Lasolo<sup>1</sup>, Ichsan Milang<sup>2</sup>, Heny Ariwijaya<sup>2</sup>**

1 Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tompotika Luwuk

2 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tompotika Luwuk.

\*Email: [marianewita@gmail.com](mailto:marianewita@gmail.com)

#### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk Kopi Kapal Api terhadap kepuasan konsumen. Penarikan sampel menggunakan purposive sampling dengan jumlah sampel 45 responden. Metode analisis yang digunakan adalah Regresi Linear Sederhana. Pengujian koefisien regresi ditunjukkan oleh hasil penelitian diperoleh persamaan regresi  $Y=1,624+0,639X$ , menunjukkan kualitas produk mempunyai arah koefisien terhadap kepuasan konsumen dengan nilai 0,639 berarti jika variabel X mengalami kenaikan sebesar satu satuan maka variabel Y mengalami kenaikan 0,639 dengan ketentuan variabel lainnya adalah konstan. Nilai persamaan koefisien korelasi  $R=0,588$  artinya terdapat korelasi sedang antara variabel X terhadap variabel Y. Dengan perhitungan regresi yaitu nilai koefisien determinasi ( $R^2$ )=0,346 dimana 34,6 % variasi kepuasan konsumen yang dapat dijelaskan oleh variabel X, sedangkan sisanya 65,4 % diterangkan variabel lain yang tidak diajukan dalam penelitian ini. Berdasarkan uji t nilai t-hitung 4,765 > t-tabel =2,01669 artinya menolak hipotesis nol ( $H_0$ ) dan menerima ( $H_a$ ) yakni variabel kualitas produk mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen pada produk Kopi Kapal Api di Desa Talima B, Kecamatan Balantak.

**Kata kunci:** kopi, kualitas produk, kepuasan konsumen

#### **Abstract**

*This study aims to determine the effect of Kapal Api Coffee product quality on customer satisfaction. Sample withdrawal using purposive sampling with a sample size of 45 respondents. The analysis method used is Simple Linear Regression. The results of the study show regression coefficient testing obtained the regression equation  $Y = 1.624 + 0.639X$ , indicating that product quality has a coefficient direction on customer satisfaction with a value of 0.639, which means that if variable X increases by one unit, variable Y increases by 0.639 provided that other variables are constant. The value of the correlation coefficient equation  $R = 0.588$  means a moderate correlation between variable X and variable Y. With the regression calculation, the coefficient of determination ( $R^2$ ) = 0.346, where variable X can explain 34.6% of the variation in customer satisfaction. In contrast, the remaining 65.4% is explained by other variables not proposed in this study. Based on the t-test, the t-count value is  $4.765 > t\text{-table} = 2.01669$ , which means rejecting the null hypothesis ( $H_0$ ) and accepting ( $H_a$ ), namely the product quality variable has a significant influence on the consumer satisfaction variable on Kapal Api Coffee products in Talima B Village, Balantak District..*

**Keywords:** coffee, product quality, customer satisfaction

#### **Pendahuluan**

Kopi Kapal api merupakan produk kopi bubuk yang diproduksi oleh PT. Santos Jaya abadi yang didirikan pada tahun 1927 (Praja, 2022), seiring usianya yang saat ini telah mencapai 90

tahun, perusahaan kopi kapal api ini telah menjadi minuman kopi instan yang telah banyak dikenal oleh konsumen dengan meraih kesuksesan di pangsa pasar kopi Indonesia sehingga slogan dari kopi kapal api tersebut sangat melekat dalam pikiran konsumen yaitu “Jelas lebih nikmat” membuat konsumen masih percaya dan loyal terhadap kualitas kopi dari kapal api tersebut (Sondakh et al, 2023).

Salah satu jenis produk minuman yang sudah dikenal oleh masyarakat di Desa Talima B, Kecamatan Balantak secara umum adalah kopi kapal api. Pada masyarakat Desa Talima B, Kopi kapal api merupakan minuman penyegar yang banyak dimanfaatkan sebagai penghilang rasa kantuk (Faisyal & Murwani, 2008) seperti kopi yang lain pada umumnya. Kopi kapal api banyak digemari oleh berbagai kalangan masyarakat di Desa Talima B, Kecamatan Balantak. Penggemarnya bukan saja hanya orang dewasa, tetapi juga berbagai kalangan masyarakat di Desa Talima B, Kecamatan Balantak secara umum sangat menyukainya.

Kotler dan Armstrong (2008), mengatakan bahwa “kualitas produk merupakan senjata strategis yang potensial untuk mengalahkan pesaing”. Jadi hanya perusahaan dengan kualitas produk paling baik akan tumbuh dengan pesat, dan dalam jangka panjang perusahaan tersebut akan berhasil dibandingkan perusahaan lain. Kualitas produk kurang dari harapan, maka konsumen akan merasa kecewa, tetapi jika produk memiliki kualitas yang bagus sesuai harapan maka konsumen akan merasa puas (Fadhli & Pratiwi, 2021). Kunci keberhasilan perusahaan sangat tergantung dari keberhasilan untuk memuaskan kebutuhannya (Sediawan, 2015).

Kualitas suatu produk memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan konsumen (Purnamasari et al, 2015). Kualitas produk memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan suatu perusahaan (Khairusy & Febriani, 2020). Sehingga dalam waktu yang panjang, hubungan seperti ini dapat memungkinkan suatu perusahaan untuk dapat memahami harapan konsumen serta kebutuhan mereka. Perusahaan harus memiliki strategi untuk memasarkan produknya, agar konsumen dapat menginginkan produk tersebut secara berulang-ulang sehingga konsumen tersebut memiliki rasa loyal terhadap produk perusahaan tersebut. Suatu perusahaan akan gagal dalam memasarkan produknya ketika yang mengonsumsi produk dari perusahaan tersebut tidak merasa puas dengan produk yang diterimanya, termasuk produk kopi kapal api. Sehingga penting untuk mengkaji kepuasan konsumen terhadap produk kopi kapal api. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk Kopi Kapal Api terhadap kepuasan konsumen Di Desa Talima B, Kecamatan Balantak.

## Metode

Penelitian ini dilakukan di desa Talima B, kecamatan Balantak mulai Bulan April sampai dengan Juni tahun 2023. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang didapatkan dari penelitian lapangan dengan mengadakan observasi dan wawancara langsung dengan konsumen kopi kapal api di desa Talima B kecamatan Balantak. Obyek dalam penelitian ini adalah konsumen masyarakat yang pernah menikmati kopi kapal api. Kriteria dalam penentuan sampel yakni pada masyarakat yang berusia 15 tahun sampai 65 tahun, sejumlah 45 responden.

Adapun variabel yang diamati dalam penelitian ini yaitu :

1. Kualitas produk meliputi Performance (kinerja), Reliability (Kehandalan), Durability (Daya tahan), Keindahan / gaya (aesthetics), dan Keistimewaan (features)
2. Kepuasan pelanggan meliputi Expectations (harapan), Performance (Kinerja), Comparison (Perbandingan), dan Confirmation/ Disconfirmation (Konfirmasi/Diskonfirmasi).

Untuk mengukur tingkat kepuasan, data dikumpulkan melalui kuisioner berdasarkan variabel di atas dengan cara memberikan skala rikert (Tabel 1), maka variabel yang akan diukur dijabarkan melalui indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan (Sugiyono 2005).

Tabel 2. Skor Bobot Penilaian

No	Alternatif Jawaban	Skala
1	Sangat Setuju (SS)	5

2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

### Analisis Data

Alat analisis yang digunakan peneliti adalah analisis regresi linear sederhana. Analisis ini bertujuan untuk membuat perkiraan nilai satu variabel (variabel independen) terhadap satu variabel yang lain (variabel dependen), dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

Dimana:

Y = Kepuasan konsumen

X = Kualitas produk

a = Konstanta

b = Nilai koefisien Regresia

Koefisien korelasi untuk mengetahui hubungan variabel bebas (x) terhadap variabel terikat (Y). Untuk mengetahui kekuatan dan arah hubungan antara variabel bebas (x) dan variabel terikat (Y) maka diperoleh dengan menggunakan rumus korelasi (R).

$$R = \frac{n\sum XiYi - (\sum xi)(\sum yi)}{\sqrt{\{n\sum x^2i - (\sum xi)^2\}\{n\sum y^2i - (\sum yi)^2\}}}$$

Koefisien determinasi untuk mengetahui seberapa besar kontribusi/pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), maka diperoleh menggunakan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ), dengan rumus sebagai berikut:

$$KD = R^2 \times 100\%$$

Dimana:

KD = koefisien determinasi

R = koefisien korelasi

Menentukan kriteria pengukuran melalui pengujian hipotesis uji-t berdasarkan perhitungan yang sebelumnya yakni dengan cara:

- T-hitung < T-tabel artinya secara parsial tidak ada pengaruh yang signifikan kualitas produk kopi kapal api terhadap (x) terhadap kepuasan konsumen (Y) di desa Talima B, kecamatan Balantak.
- T-hitung > T-tabel artinya secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan kualitas produk kopi kapal api (X) terhadap kepuasan konsumen (Y) di desa Talima B, kecamatan Balantak.
- Jika probabilitas >0,05 maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel bebas tidak dapat menjelaskan variabel terikat atau tidak ada pengaruh antara dua variabel yang di uji.
- Jika probabilitas < 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga dikatakan bahwa variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikat atau ada pengaruh antara variabel yang di uji.

### Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan data tabel perhitungan diatas maka dapat diketahui model persamaan analisis regresi linear sederhana adalah  $Y = 1,624 + 0,639X$ . Artinya bahwa variabel kualitas produk (X) mempunyai arah koefisien yang positif terhadap variabel kepuasan konsumen (Y). Nilai Konstanta sebesar 1,624 artinya adalah nilai variabel kualitas produk (X) adalah nol atau konstan maka variabel kepuasan konsumen (Y) adalah 1,624. Sedangkan nilai koefisien variabel kualitas produk (X) memberikan nilai sebesar 0,639 yang artinya bahwa jika variabel kualitas produk (X) mengalami

kenaikan sebesar satu satuan maka variabel kepuasan (Y) juga mengalami kenaikan sebesar 0,639 dengan ketentuan bahwa variabel yang lain adalah konstan.

Tabel 2. Hasil perhitungan analisis regresi linear sederhana

	Coefficients	Standard Error	t Stat	P-value
Intercept	1,624	0,572	2,837	0,006
X Variable 1	0,639	0,134	4,765	0,000

Berdasarkan analisis korelasi, nilai perhitungan persamaan koefisiensi korelasi  $r = 0,588$ . Artinya bahwa terdapat korelasi yang sedang antara variabel kualitas produk dan variabel kepuasan konsumen yang dimana sesuai dengan klasifikasi koefisiensi dan korelasinya bersifat searah. Sedangkan hasil dari perhitungan koefisien determinasi adalah  $R^2 = 0,346$ . Artinya adalah 34,6% variabel kepuasan yang dapat dijelaskan oleh variabel kualitas produk, sedangkan sisanya sebesar 65,4% diterangkan oleh variabel lain yang tidak diajukan dalam penelitian ini. Nilai t-hitung lebih besar dari nilai t-tabel yakni t-hitung  $4,765 > t\text{-tabel } 2,01669$ . Artinya adalah menolak hipotesis nol ( $H_0$ ) dan menerima  $H_a$ , yakni variabel kualitas produk kopi kapal api mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen pada produk kopi kapal api di desa Talima B, Kecamatan Balantak. Dari analisis data terbukti bahwa ke-lima indikator kualitas produk kopi kapal api mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen/masyarakat di Desa Talima B, Kecamatan balantak, Kabupaten Banggai. Dengan kata lain, bahwa ke-lima indikator kualitas produk merupakan aspek penting dalam memberi kepuasan bagi konsumen/masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian Purnama & Sandrini, (2012) menunjukkan bahwa kualitas produk sama-sama berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

### Kesimpulan

Variabel kualitas produk mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen pada produk kopi kapal api di Desa Talima B, kecamatan balantak. Variabel kualitas produk mempunyai arah koefisien yang positif terhadap kepuasan konsumen. Nilai persamaan koefisiensi korelasi dimana  $r = 0,588$  yang artinya bahwa terdapat korelasi yang sedang antara variabel kualitas produk dan variabel kepuasan konsumen yang sesuai dengan klasifikasi koefisiensi dan korelasinya yang bersifat searah. Hasil perhitungan regresi dapat diketahui bahwa koefisiensi determinasi ( $R^2$ ) yang di peroleh sebesar 0,346 yang berarti 34,6 % variasi variabel kepuasan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas produk, sedangkan sisanya adalah 65,4 % diterangkan oleh variabel lain yang tidak dapat di ajukan dalam penelitian ini.

### Daftar Pustaka

- Fadhli, K., & Pratiwi, N. D. (2021). Pengaruh Digital Marketing, Kualitas Produk, dan Emosional terhadap Kepuasan Konsumen Poskopi ZIO Jombang. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(2), 603-612.
- Faisyal, F., & Murwani, I. A. (2008). Analisa Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen SES AB dalam Pemilihan Merek Kopi Bubuk di DKI Jakarta. *Journal of Business Strategy and Execution*, 1(1), 121-134.
- Khairusy, M. A., & Febriani, R. (2020). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (Survey pada pelanggan KFC Store Merdeka Bandung). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(01), 19-30.
- Kotler, P & Armstrong, G. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Edisi ke-12. Jilid ke-1). Jakarta: Erlangga.
- Praja, Y. (2022). Pengaruh Iklan, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Kopi Kapal di Kabupaten Bondowoso. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 8(1), 31-41.
- Purnama, S., & Sandrini, R. (2012). Analisis pengaruh kualitas produk terhadap Kepuasan

- konsumen tas sophie Paris. In Forum Ilmiah (Vol. 9, No. 2, pp. 111-120).
- Purnamasari, Y., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2015). Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen produk m2 fashion online di Singaraja Tahun 2015. *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi*, 5(1), 1-12.
- Sediawan, R. (2015). Analisis Dalam Menciptakan Kualitas Pelayanan Untuk Mengarah Pada Kepuasan Konsumen. *J-IKA: Jurnal Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas BSI Bandung*, 2(1), 1-10.
- Sondakh, P. C., Tumbel, T. M., & Walangitan, O. F. (2023). Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Kopi Kapal Api di Manado. *Productivity*, 4(3), 437-443.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.